التنمية الذاتية للناشئين والشباب



كن فعالاً

مرشد الشباب للتواصل مع الآخرين
وتكوين شبكة من العلاقات والمعارف

لارا زيلين

سفير

التنمية الذاتية للناشئين والشباب

كن فعالا

مرشد الشباب للتواصل مع الآخرين وتكوين شبكة من العلاقات والمعارف

تأليف
لارا زيلين

رسوم
تامى ديسنويرز

ترجمة
أشرف محمد





رقم الإيداع : ١٤٦٢٠/٢٠٠٧

الترقيم الدولي : I.S.B.N 977-361-518-9

أهدى هذا الكتاب إلى زوجى وأعز صديق لى «جستين» الذى لولا دعمه المتفانى، وتشجيعه الكبير لى، ما كان هذا الكتاب.

شـــكر

أتقدم بالشكر لكل من يرد أسماؤهم أدناه، والذين ما بخلوا بوقتهم، ورعايتهم، ومعلوماتهم حتى يخرج هذا الكتاب إلى النور.

جولى ماهفود المحررة البارعة التى استمتعت بالعمل معها، وليه هوجان، وبوليت سلفنج، وأنجيلا سبنس، وشلدون هنت، وبراسانثا جاياكودى، وإستر شن، ومارك تيودورو، وإرك كارولف، وديان مايرز، وريبيكا جرين، وتشارلز زيلين، وسوزان زيلين، وجيمى ماجوويرك، وجودى ماجوويرك، وكريستين جونسون، داميكو، ومارى لو جاكسون، وجيم أومبيرجر، وستيفانى أومبيرجر، وأنتونى بيرد، وكيرستن كنج، وأخيراً مركز كلية كاريتون للحياة المهنية.

قائمـــة المحتـــويات

أشياء ستراها في هذا الكتاب

كن فعالاً !

اعلم أن هذا الكتاب كتبته مؤلفته ليأخذك في رحلة فى عالم التواصل مع الآخرين، وكما هو الحال فى الرحلات - وإن قصرت - فشأنها أن تبدأ بالنظر فى الخريطة التى توضح معالمها.

فخريطة كتابنا هذا كما يلي:

أجزاء الفصول

كل فصل من فصول هذا الكتاب مقسم إلى عدة أقسام ليسهل على القارئ أن يستوعب ما به من معلومات، حيث يجد القارئ هذا ملخصاً للنقاط الرئيسية التى يتناولها الفصل، مع تمييز عناوين أجزاء الفصول **بأن جعلناها بالخط العريض**.

العناوين الفرعية :

وهى في كثير من الأحيان أفكار متفرعة من أجزاء الفصول، وهى مرتبطة بها ارتباطاً مباشراً، وليست على درجة من الأهمية تدفعنا إلى أن نجعلها عناوين مستقلة.

وأثناء قراءة الكتاب، سوف يجد القارئ تعليقات جانبية وملاحظات هنا وهناك، وهى معلومات إضافية، أو من الممكن أن نسميها "فيتامينات التواصل مع الآخرين"، وهى متنوعة الأشكال والأحجام.

انتبه وأنت تقرأ هذا الكتاب لما يلي:

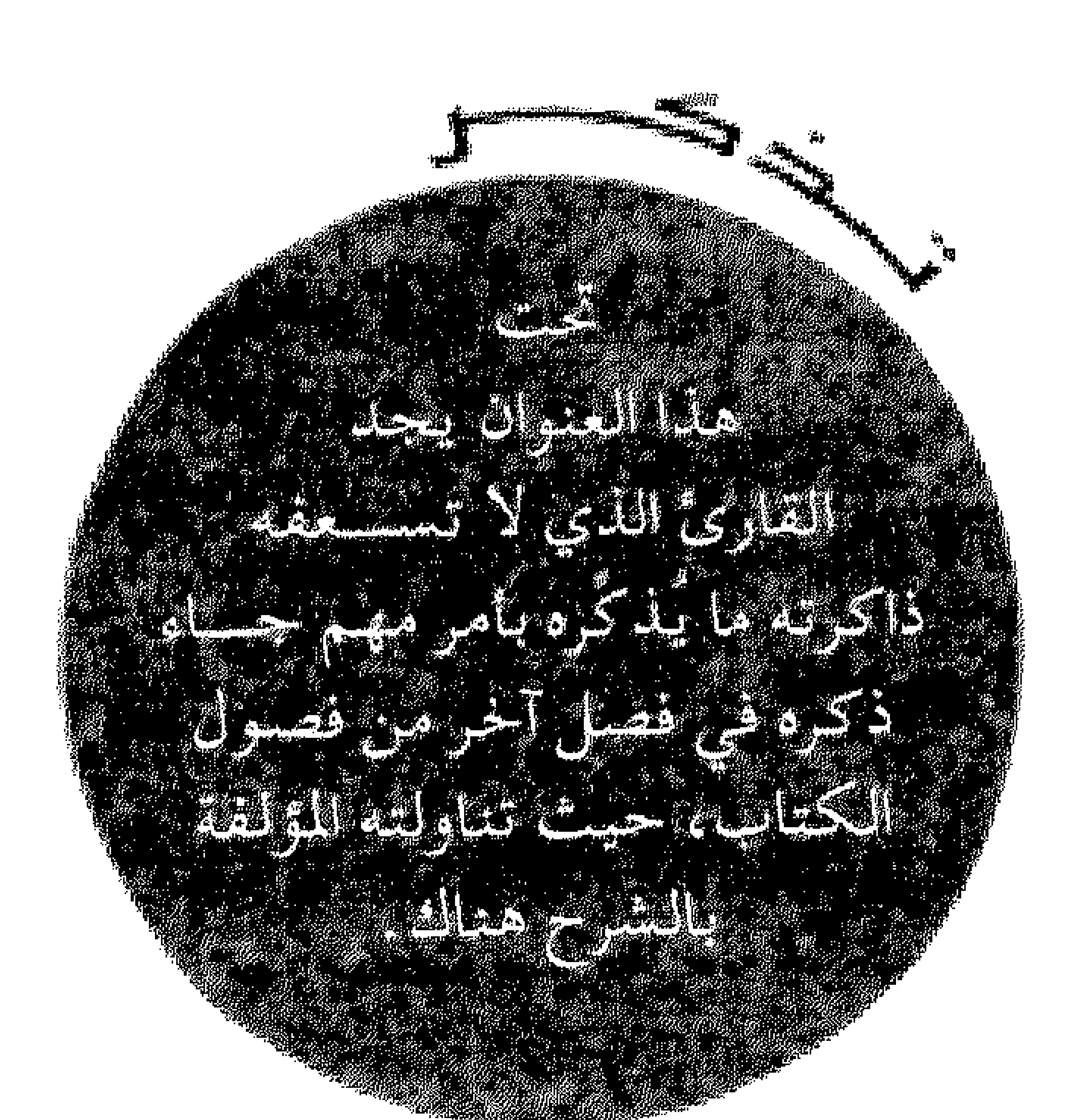
تحت هذا العنوان، يجد القارئ قصصًا واقعية

قصص من الواقع

عن فتيان وفتيات نجحوا فى التواصل مع الآخرين، وهى قصص من كل أنحاء أمريكا الشمالية؛ تبرز ما قام به هؤلاء الشباب فى الاستفادة من التواصل مع الآخرين فى حياتهم.

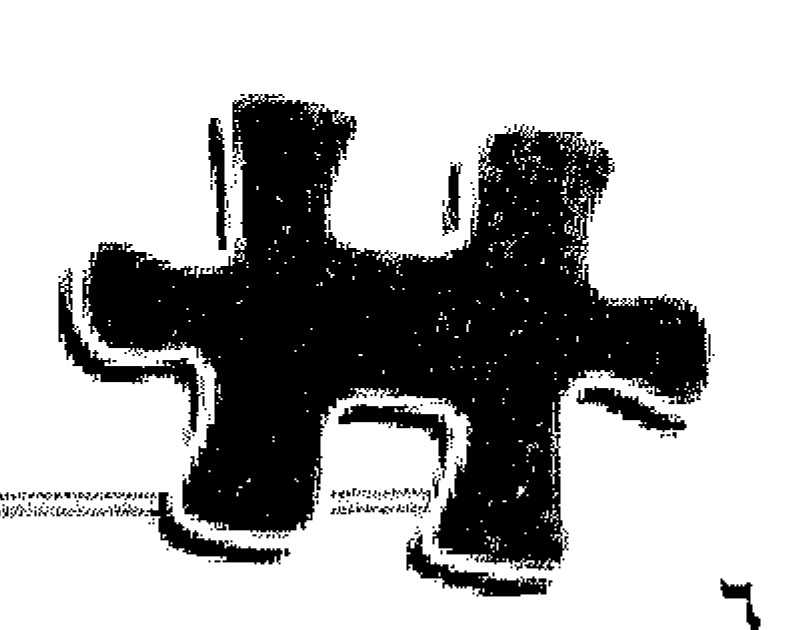
حقيقة

تحت هذا العنوان يجد القارئ حقيقة واقعية مهمة أو إحدى الأفكار المهمة التي يتناولها الفصل.



اربط هذا بذاك

وهى توضح بمزيد من التفصيل مصطلحين بينهما ارتباط، وكل هذه المصطلحات يجدها القارئ فى معجم المصطلحات.



ماذا يقول الخبراء؟

لا يمكن لكتاب واحد أن يشمل كل ما يحتاج إليه المرء ويريده من معلومات، لذا فقد خصصنا هذه الفقرة لنُعلِم القارئ ببعض الكتب ومواقع الإنترنت والهيئات التى يجد بها المزيد عن الموضوعات التى يتناولها الفصل.

ولابد هنا أن نذكّر القارئ بأن مواقع الإنترنت فى ازدياد مستمر وهى تتغير من حين إلى آخر؛ فنحن - وإن توخينا الدقة فيما نشير إليه من المصادر الموجودة على الإنترنت - ننبه القارئ إلى أن هذه المصادر عرضة للتغيير.

أهم نقاط الفصل

- **وهى كما يتضح من اسمها تتناول الأفكار الأساسية التى يتناولها الفصل.**

ويوجد بآخر الكتاب معجم مصطلحات يجد فيه القارئ شرحًا لما استصعب عليه من كلمات صادفها أثناء قراءته للكتاب، وقد رتبناه ترتيبًا ألفبائيًّا لتسهيل البحث فيه.

والآن وبعد أن فرغنا من تناول ما سيجده القارئ خلال قراءته للكتاب، ونظرنا فى خريطة رحلتنا، فهيا نبدأ رحلتنا معه. مع تمنياتنا لكم برحلة سعيدة!

الفصل الأول ما المقصود بالتواصل مع الآخرين ؟

ربمـــــــا نما إلى علم القارئ أن الناس ينقسمون إلى ثلاثة أقسام: قسم يصنعون الأحداث، ويؤثرون فى الحياة من حولهم، وقسم يكتفون بالمشاهدة، وقسم لا يدرون ما الذى يحدث أصلاً. فالذى ينجح فى التواصل مع الآخرين لا يكون إلا من أصحاب القسم الأول فهو إنسان صاحب دور فعال ومؤثر فى الحياة. وكونك اشتريت هذا الكتاب لتقرأه إنما هو دليل على أنك فى طريقك الصحيح إلى أن تصير من هذا الصنف المتميز من الناس. فهنيئًا لك اختيارك الموفق! ولكن لا تسمح لطموحك أن يقف عند هذا الحد؛ فعليك أن تطبق المبادئ التى يضعها هذا الكتاب، وأن تحسن استغلال اتصالك بالآخرين، حتى تنال ما تريد من طموحات، وحتى تحقق أهدافك الحالية.

"ابدأ في عمل ما تريد
أن تعمله الآن فلسنا بمخلدين في هذا الدنيا،
وما لدينا إلا هذه اللحظة التي نحن فيها، وإنها تشبه
جوهرة ثمينة، فبينما هي تتلألأ بين أصابعنا، إذ بها
تذوب وتتلاشى وكأنها قطعة جليد."
(ماري بيون راي)

جدد عقلك

إن من كانت لديه فكرة عن التواصل مع الآخرين بهدف الاستشارة، سيكون هذا الكتاب لهم بمثابة مزيد من المعلومات التى تعينهم على رفع مستواهم فى هذا المجال؛ أما من كان هذا المجال يمثل له شيئًا جديدًا وعالمًا لم يألفه من قبل، فلابد له من أن يعلم أنه إذا أراد أن يحسن استخدام هذا الكتاب فلابد له من أن يستعد إلى نقلة فكرية كبيرة.

بمعنى أنك ستحتاج إلى إحداث طريقة جديدة فى أسلوب تفكيرك، وهذه النقلة الفكرية تحدث عندما يطرأ تغير جذرى على طريقة تفكيرك السابقة، وطريقة أدائك القديمة، وتتكون لديك نظرة جديدة للأشياء من

حولك، ولكى تبدأ رحلتك مع هذا التغيير الجذرى فمن المهم أن تدرك أنك ستجد نفسك تفكر تفكيرًا استراتيجيًّا فى مسار حياتك كلها، فالمقصود بالتواصل مع الآخرين من أجل الاستشارة ليس أن نقابلهم فحسب، بل أن نقابل أشخاصًا يساعدوننا على اتخاذ قرارات صائبة فى حياتنا التى نحياها على هذه الأرض.

وما منا من أحد إلا ويتأثر بأشخاص أو بأشياء، سواء كان ذلك التأثر إيجابيًّا أو سلبيًّا، ويمكنك الآن أن تُحدث تغييرًا فى حياتك عن طريق اختيارك لمن تريد أن تتأثر بهم. فعليك أن تقرر أن تبحث فيمن حولك من الناس عمن يساعدك على تحقيق أهدافك؛ وأن تجد فيهم من يجيبك عن تساؤلات تهمك مثل: "ما الذى أريد أن أفعله حين أنهى دراستي؟" أو "كيف لى أن أحقق أهدافى الحالية؟"

وتبدأ النقلة الفكرية إذا بدأت الآن، وخططت أين يمكن أن تكون فى غضون أسبوعين أو عامين من الآن، ويبلغ تأثير النقلة الفكرية مداه حين تنطلق وبكل قوة؛ لتلحق بركب الفئة الأولى من الناس الذين يفعلون ويؤثرون، ولا يكتفون بمشاهدة غيرهم وهم يعملون.

وهذه الفئة من الناس التى تفعل وتؤثر فى الحياة من خلال تواصلها مع الآخرين يمكننا أن نقسمها إلى طائفتين:

- **الطائفة الأولى: أناس لا يعلمون عن التواصل مع الآخرين إلا القليل، بل إن معظم ما يعلمونه عن ذلك غير صحيح. فخلفيتهم عن هذا المجال قد استمدوها من نماذج نمطية شاهدوها فى التلفاز، أو الأفلام، أو غيرهما من وسائل الإعلام.**
- **والطائفة الثانية: أناس لديهم خلفية معقولة عن التواصل مع الآخرين من أجل الاستشارة، وهى تشكل لديهم أداة من أدوات حياتهم؛ إلا أنهم لا يحسنون استخدامها؛ فهم يظنون أن أمر تواصلهم مع الآخرين يقف عند حد الجلوس مع الشخص المناسب حتى ينالوا منه ما يريدون.**

فأنت حين تنتهى من قراءتك لهذا الكتاب لن تكون من إحدى هاتين الطائفتين، بل ستصير من طائفة ثالثة مختلفة.

وهذه الطائفة الثالثة من الذين يطبقون التواصل مع الآخرين من أجل الاستشارة فى حياتهم فهم أناس لديهم معرفة دقيقة بهذا المجال من حيث تعريفه، ومن حيث الهدف منه، وهم يطبقون ما تعلموه من خلال تواصلهم مع الناس؛ فيثمر ذلك عن علاقات أصيلة مع الآخرين تعود بالنفع على الطرفين. فالتواصل مع الآخرين من أجل الاستشارة لا يشكل لهذه الطائفة شيئًا عابرًا، بل هو سعى مستمر يستغرق حياتهم كلها.

ما المقصود بالتواصل مع الآخرين؟

تبدأ عملية التواصل مع الآخرين منذ أن يشعر القارئ برغبة صادقة فى أن يتعرف على المزيد عن العالم من حوله، ويعرف المزيد أيضًا عن نفسه، فحين يقوم المرء بالتواصل مع الآخرين فهو بالضرورة يبحث عن معلومات لديهم، ويطلب منهم أن يساعدوه، وعادة (ولكن ليس دائمًا) ما يكون ذلك فى مجال الحياة المهنية، أو مجال تعلم المزيد عن عمله، وبحسب أسلوب من يقوم بإجراء التواصل مع الآخرين فإن هؤلاء الذين يمنحونه ما يطلب من مساعدة، أو معلومات إما أن يكونوا من أصدقائه، أو يكونوا غرباء عنه.

والتواصل مع الآخرين بهدف الاستشارة يعد إحدى الأدوات التى يمكن لمن يريد أن يحسن استغلال ملكاته ومواهبه أن يستخدمها لتحقيق هدفه المنشود، ومن خلال التواصلٍ مع الآخرين يمكنك أن تجد طريقة لتحقيق ما كنت تظنه من قبل مستحيلاً.

والتواصل مع الآخرين ما هو إلا جزء من مخطط كبير يتضمن التفكير فى أمور، ربما تجد سهولة ومتعة فى أدائها الآن قبل أن تجد نفسك فيما بعد- تحت الضغوط المادية والاجتماعية - مضطرًا إلى اختيار وظيفة ما لتعمل فيها، ونحن من خلال هذا الكتاب نمنحك فرصة لأن تفكر من الآن فى مستقبلك قبل أن تأتى ساعته.

وربما ما زلت تتساءل "لِمَ ينبغى علىَّ أن أتواصل مع الآخرين

لأستشيرهم؟" ، وربما كانت لديك وظيفة غير متفرغة بعد اليوم الدراسى أو فى العطلة الأسبوعية وأمرها يعجبك، وربما لم تبلغ بعد سن العمل. على العموم ستجد فى الفصل الثانى من هذا الكتاب إجابة عن بعض هذه الأسئلة الصعبة، لأننا سوف نوضح بالتفصيل أهمية التواصل مع الآخرين، ولكن التحدى الذى يواجهك الآن هو أن تبدأ فى التفكير فى الهدف الذى خُلقتَ من أجله وجيء بك إلى هذه الدنيا لتحققه، ثم أن تسعى جاهداً نحو تحقيق ذلك الهدف. قم بعمل شيء ما يتعلق بأمر تحبه جداً، ولا تقلق إذا ما كنت لم تدر بعد ما هو الأمر بالتحديد. ففى الفصلين الثالث والرابع من هذا الكتاب سوف نتعلم سوياً كيف نربط بين ملكاتنا ومواهبنا وما نحلم به.

وللأسف فإن كثيراً من الناس لا يدركون أبداً الهدف من التواصل مع الآخرين، وهو اكتشاف المزيد عن النفس والحياة المهنية، وبعض الناس ينظرون إلى التواصل مع الآخرين على أنه خطوة لا طائل من تحتها فى طريق وعر طويل، ويتساءلون "لِمَ نلجأ إلى التواصل مع الآخرين، والإعلانات المبوبة متوفرة لدينا، وهى تدلنا على كل ما يتعلق بالوظائف الشاغرة بالشركات؟" والواقع أن تلك الإعلانات المبوبة لا تخبرنا بكل شيء عن تلك الوظائف؛ بل إن بعضها مضلل، هذا إلى جانب أن فرصة حصولك على وظائف من خلال تلك الإعلانات فرصة ضئيلة، فهذه الوظائف المعلن عنها من خلال الإعلانات المبوبة لا تمثل إلا نسبة ٢٠ بالمائة من الوظائف الشاغرة، وفوق هذا كله فالتواصل مع الآخرين واستشارتهم لا يقف عند حد إيجاد وظيفة لتعمل بها؛ بل الأمر أعمق من ذلك بكثير؛ فمن خلال تواصلك مع الآخرين واستشارتهم يمكنك أن:

- **تكتشف معلومات تمكنك من التخطيط لأهدافك وتنفيذ خطط حياتك.**
- **تحصل على إرشادات القادة والمدربين.**
- **تحصل على معلومات شاملة عن شركة ما وربما عن عدة شركات.**
- **تنشئ علاقات من شأنها أن تتيح لك فرص عمل فى المستقبل.**

وأفضل ما يتميز به التواصل مع الآخرين من مزايا، أنه ليس بالضرورة أمرًا مملاً، ولا شيئًا رسميًا بشكل تبغضه، فمن الممكن أن يكون ذا طابع غير رسمي. خذ على ذلك مثالاً : إذا قمت بالدردشة قليلاً مع عمتك حول عملها فهذا تواصل مع الآخرين واستشارة لهم، أو إذا طلبت والدتك من جارتها أن ترشح لها جليسة أطفال ماهرة فهذا أيضًا يعد تواصلاً مع الآخرين واستشارة لهم.

وكتابنا هذا يبرز أهمية التواصل مع الآخرين واستشارتهم في شكله غير الرسمي ضمن إطار منظم، ونعني بالإطار المنظم هو أن تكون قبل ذلك قد بحثت عن الأشخاص الذين يمكن أن يكون التواصل معهم مفيدًا، فقبل أن يتصل الشخص بأحد من الناس ليستشيره فلابد أن يكون قد حدد الهدف من هذا اللقاء وهذا الحوار مسبقًا، وأن يعرف ما الذي سيتكلم عنه بالضبط. وهذا النوع من التواصل مع الآخرين واستشارتهم يستغرق وقتًا، ويتطلب تفكيرًا مسبقًا ومجهودًا يبذل إلا أنه جدير بأن نهتم به هذا الاهتمام.

قصة من الواقع

تعيش «أنجيلا سبنس» في «مينيبوليس» بولاية «مينيسوتا» وهي تعشق الفنون الجميلة، ومن هواياتها التمرينات الرياضية والكومبيوتر، والإنترنت، والعمل بالإعلانات.

وتريد «أنجيلا» أن تنمي قدراتها في مجال الكومبيوتر والإنترنت؛ ولكنها لا تدري بالضبط ما الذي عليها أن تفعله حتى تحقق هذا، وكان من معلومات «أنجيلا» المحدودة عن ذلك أن عليها أن تتعلم الكومبيوتر والإنترنت، وأن تبدأ في مقابلة أناس يعملون في هذا المجال، وكنقطة بداية تقدمت أنجيلا للعمل لكتابة في أحد مكاتب كتابة الرسائل، كان قد نشر مالكوه إعلانًا في الجرائد يطلبون آنسة للعمل بالمركز لكتابة الرسائل. وبعد مضي بضعة أيام كانت أنجيلا بالفعل تعمل في ذلك المركز كإحدى كاتبات الرسائل، وكان هذا المركز يقع في وسط مدينة مينيبوليس.

وفي فترات الراحة كانت «أنجيلا» تتكلم مع «تريسي» وهي إحدى

العاملات بالمركز، والتي كانت تجلس بجوارها. وسرعان ما علمت «أنجيلا» أن محدثتها تعمل أيضا وهي في منزلها مع إحدى شركات تصميم مواقع الإنترنت، وبدورها هي الأخرى بدأت تسأل «أنجيلا» عن حبها للكومبيوتر والإنترنت. واقترحت «تريسي» على «أنجيلا» أن تتدرب لدى الشركة التي تعمل لديها. وكانت هذه فرصة عظيمة لأنجيلا كي تتعلم المزيد عن المهنة التي تحبها، وأن تنشئ علاقات مهمة، وبما أن الأمر قد أثار اهتمام «أنجيلا» فقد قررت أن تحصل على المزيد من المعلومات وأن تتبع هذا الدليل.

وبعد، فقصة «أنجيلا» هذه تعد مثالاً رائعًا للتواصل مع الآخرين واستشارتهم، ومن المضحك أننا لو سألنا «أنجيلا» هل كانت تعلم حين تكلمت مع «تريسي» أنها كانت تتواصل مع الآخرين وتستشيرهم لأجابت بلا. وهذا النوع من التواصل مع الآخرين يطلق عليه التواصل مع الآخرين واستشارتهم بشكل غير رسمي، وهذا ما سنتناوله لاحقًا في هذا الفصل من الكتاب.



وكذلك الحال بالنسبة إليك فقد تجد نفسك تعشق أمرًا ما إلا أنك لا تدرى ما الذى عليك أن تفعله لتستفيد منه. فانظر ماذا فعلت «أنجيلا»، لقد أخذت خطوتها الأولى باتباعها للأنشطة التي تناسب ما تتمتع به من مهارات، وهي لا تريد أن تكون مجرد كاتبة رسائل بمركز متواضع للكومبيوتر، ولكنها اعتبرتها خطوة على الطريق، وانظر ماذا حدث!

ولقد رأينا كيف أن التواصل مع الآخرين كانت له نتائج مبهرة، فلم يقف الأمر بأنجيلا عند حد التحدث مع «تريسي» فقط – وهذه المقابلة في حد ذاتها كانت اتصالاً له أهميته – بل وعلمت كذلك عن فرصة للتدريب لدى شركة لتصميم مواقع الإنترنت والعمل بها. وإذا أرادت «أنجيلا» أن تعرف المزيد عن ذاك التدريب لدى تلك الشركة، فما عليها إلا أن تقابل «تريسي» بخصوص هذا الشأن، ولكن سيكون اللقاء حينها له طابع رسمي فيما يسمى بـ"المقابلة الاستيضاحية عن الوظيفة" أو "رؤية واقع العمل عن قرب"، وهما طريقتان منظمتان للتواصل مع الآخرين وللحصول على المعلومات، وكلا المبدأين سيتم تناولهما بالشرح في الفصل السادس بالإضافة إلى التدريب الوظيفي.

ومن المفيد جدًا لأنجيلا أن تعرف كل ما بإمكانها معرفته عن التدريب بشركة تصميم مواقع الإنترنت التي ذكرتها لها « تريسي »، فهذا النوع من التدريب يعد فرصة عظيمة لكنه قد يتطلب الكثير من المجهود، ويختلف هذا النوع من التدريب عن المقابلات الاستيضاحية عن الوظائف، وعن رؤية العمل عن قرب بأنه مدفوع الأجر، ويتطلب أيضًا حضورًا منتظمًا بالشركة.

أما النوعان الآخران فسيكون لهما الثمرة الطيبة نفسها التي ستكون للتدريب الوظيفي،، وهي أن تعلم المزيد عن عالم الكومبيوتر والإنترنت ويساعدها على تقييم ما يناسب قدراتها وميولها في الحياة.

ولقد بدأت « أنجيلا » رحلتها في التواصل مع الآخرين بعلاقة أدت إلى إنشاء علاقة أخرى، وهذه بدورها ستؤدي إلى وجود علاقة ثالثة وهكذا؛ لذا يعرف المتخصصون التواصل مع الآخرين بأنه سلسلة من الأمور المرتبطة سويًا، فتواصلك مع الآخرين ينتج عنه شبكة من المعارف ضمن إطار من يقوم بالتواصل مع الآخرين، وهذه العلاقات تتقاطع فيما بينها وتتشابك، ويعتمد بعضها على بعض حتى تحافظ على استقرارها، وكلما استمرت « أنجيلا » في بناء علاقات كلما تكشفت لها فرص أخرى مهمة.

ما لا يعد من التواصل مع الآخرين

كم من الأفلام شاهدت فيها بعض المديرين الكبار يتحدثون سويًا مستخدمين عبارات رنانة مثل: "لنعقد اتفاقًا فيما بيننا!" أو "سأجعل موظفي الشركة عندي يتصلون بموظفي شركتك"، وهذه النماذج النمطية يكثر وجودها في الحياة؛ مما يجعل الكثيرين يظنون أن هذا هو الأسلوب الأمثل للتواصل مع الآخرين، وهذا يؤدي بدوره إلى أن يُستخدم التواصل مع الآخرين كوسيلة لتحقيق الأهداف دون النظر إلى من يشتركون في هذا الأمر.

فعندما يكون هناك تطبيق خاطئ للتواصل مع الآخرين فإنه يصبح ساعتها أمرًا مرهقًا جدًا وغير مثمر. فكونك تتصور نفسك دائمًا في موقف الشخص الذي يحتاج إلى شيء ما، ويعمل جاهدًا للحصول عليه، يجعلك تصبح كالحرباء تتشكل بحسب البيئة التي توجد بها، وليس بالشيء المتعب أن نتغير باستمرار وفق الظروف فحسب، بل إنه من المتعب جدًا أن تحاول أن تؤقلم نفسك مع ما يرغب فيه الآخرون، خاصة حين لا تكون مؤهلاً لتحقيق ما يطلبونه.

الاتصال المباشر

وكما قلنا من قبل إن التواصل مع الآخرين هو بناء علاقات نكتشف من خلالها المزيد عن أنفسنا وعن العالم من حولنا خاصة فيما يتعلق بحياتنا المهنية ووظائفنا، والاتصال المباشر هو إحدى صور التواصل مع الآخرين، ولكن بتحوير ما؛ فالاتصال المباشر يعنى التواصل مع الآخرين واستشارتهم بهدف واحد فقط وهو الحصول على وظيفة. فهو يعنى أن تبحث عن أناس يريدون شخصاً يعمل لديهم، ثم تتقدم لتطلب منهم عملاً لك.

ويمكننا القول بأن الاتصال المباشر بالآخرين وسيلة عظيمة تحقق هدفاً معيناً إذا كان كل ما تريده أن تحصل على وظيفة فحسب، والكثير من المحترفين الموسميين يلجئون إلى التواصل مع الآخرين من هذا النوع لتغيير مجال عملهم.

حقيقة

إن التواصل مع الآخرين يشبه إلى حد كبير بيت العنكبوت؛ فليس المهم كثرة ما بهذا البيت من خيوط بل المهم هو جودة تلك الخيوط ومتانتها، فكلها تتشابك وتتقاطع فيما بينها لتنتج في النهاية شبكة واحدة متماسكة.

فإذا كنت قد اخترت التواصل مع الآخرين من خلال الاتصال المباشر بهم، فعليك ألا تنسى أن كل صور التواصل مع الآخرين واستشارتهم تتضمن المشاركة في المعلومات؛ أى أن هناك تبادلاً للمعلومات وليس الأمر استغلالاً للآخرين للحصول على ما تريد فحسب، فكل صور التواصل مع الآخرين واستشارتهم لابد وأن تتسم بالصدق والأمانة ووجود منفعة حقيقية تعود على كل الأطراف، إلى جانب الاحترام المتبادل فيما بينهم.

جودة الكيف لا كثرة الكم

التواصل مع الآخرين ليس معناه الإكثار من مقابلة الآخرين قدر المستطاع ليكون لدينا قائمة مطولة من الأصدقاء، بل المقصود منه أن ننشئ علاقات مع أشخاص معينين لديهم معلومات معينة بإمكانهم أن يساعدونا على تحقيق أهدافنا، فعلينا - ونحن بصدد التواصل مع الآخرين - أن نهتم بالكيف لا بالكم، وإذا شبهنا الأمر ببيت العنكبوت فليس الأمر بحسب كثرة عدد الخيوط بل بحسب قوة كل خيط بمفرده.

أنواع التواصل مع الآخرين

هناك نوعان من التواصل مع الآخرين يتناولهما هذا الكتاب، وهما: التواصل مع الآخرين بغرض الحصول على وظيفة، والتواصل مع الآخرين بصفة غير رسمية. وسوف يكون أكثر تركيزنا على التواصل مع الآخرين بصفة غير رسمية، ومع ذلك فإن كلا النوعين يرتبط بالآخر ارتباطاً وثيقاً، وتعريف كل منهما يتشابك مع تعريف صاحبه، فمن المهم أن ندرك حقيقة كل منهما.

التواصل مع الآخرين بغرض الحصول على وظيفة :

التواصل مع الآخرين بغرض الحصول على وظيفة يستخدمه الأشخاص الذين يبحثون عن عمل، أو الذين ينتقلون من عمل إلى آخر، ويستخدم التواصل مع الآخرين بغرض الحصول على وظيفة حين تكون أهداف المرء في حياته المهنية محددة بوضوح، أو يعرف بالضبط ما يريد، فالناس يستخدمون هذا النوع من التواصل مع الآخرين للبحث عن أناس يساعدونهم على تحقيق هدف بعينه، والذى عادة ما يتمثل فى الحصول على عمل ما، ويشبه التواصل مع الآخرين بغرض الحصول على وظيفة الاتصال المباشر بالآخرين فى أنه يدور فى إطار ضيق لتحقيق هدف واحد، وطالما أن الهدف قد تم تحديده فتجد من يسعى للتواصل مع الآخرين لا يتبع عدداً كبيراً من الأسباب.

التواصل مع الآخرين بصفة غير رسمية :

إن التواصل مع الآخرين واستشارتهم بصفة غير رسمية هو نوع من التواصل لا يتوقف أبداً، فهو مستمر ويحدث فى أماكن شتى بهدف أساسى هو إنشاء علاقات متبادلة مع الآخرين، ولنتذكر سوياً قصة «أنجيلا» وأنها لم تكد تعرف أنها تقوم بالتواصل مع الآخرين واستشارتهم. وهذا بالضبط هو المقصود بالتواصل مع الآخرين واستشارتهم بصفة غير رسمية. فإنه نوع من التواصل على درجة كبيرة من الدقة والتلقائية تجعل من يقوم به لا يكاد يشعر بذلك.

والتواصل مع الآخرين بصفة غير رسمية هو نوع التواصل الذى يتناوله هذا الكتاب فى معظم فصوله، وهو نوع مثالى من التواصل لمن هو بصدد تحديد أهدافه فى الحياة.

استمتع بالرحلة

إن الفكرة من وراء التواصل مع الآخرين بصفة غير رسمية هى أن يستخدمه المرء لجمع معلومات عن الوظائف والأعمال التجارية ليحصل على مزيد من الفهم لنفسه وقدراته ولنوعيات الأشياء التى يستمتع بأدائها فى الحياة؛ لذا فلا داعى للقلق، فليس مطلوبا منك الآن أن تحدد بوضوح ما الذى تريده، أو ما الذى تريد أن تكون عليه كى تنجح فى تواصلك مع الآخرين. وفى الواقع يفضل ألا يتحدد ذلك لديك وأنت تقوم بتواصلك مع الآخرين، ففى الأصل التواصل مع الآخرين هو أداة تعينك على مقابلة الأشخاص الذين يمكنهم مساعدتك فى رحلتك لمعرفة الحكمة من وجودك على هذه الدنيا.

أهم نقاط الفصل

- **تعريف التواصل مع الآخرين وفقًا لما ذكرته الكاتبة جويس لين كينيدى : يعنى البحث عن علاقات مع الآخرين، وعمن يبذل لك النصيحة، وعمن يمكن أن يصير لك صديقا، والعمل على بناء تلك العلاقات بشكل منهجى.**
- **التواصل مع الآخرين ليس هو السعى لاستغلال الآخرين فقط لتطوير الذات ونيل المصلحة الشخصية.**
- **التواصل الناجح مع الآخرين يشبه غزلاً لشبكة من المعارف.**
- **فينبغى أن تشكل الشبكة قاعدة انطلاق قوية لمن يقوم بالتواصل مع الآخرين.**

هناك نوعان من التواصل مع الآخرين: تواصل بغرض الحصول على وظيفة، وتواصل بصفة غير رسمية. فالأول أكثر نوعى التواصل تحديداً ومحدودية. أما الثانى فهو عملية تعليمية تضم نوعيات شتى من الناس.

ماذا يقول الخبراء؟

والآن إليك بعض المصادر التي تعينك على تعلم المزيد :

بوليس، ريتشارد نيلسون. "ما لون الباراشوت الذى تملكه؟" بيركيلي : مطبعة تن سبيد عام ٢٠٠٢م.

والمقصود بـ"الباراشوت" هنا هو اكتشافك لنفسك وأنت تكتشف ما الذى تريد أن تحققه في هذه الحياة. وهذا الكتاب يحتوى على معلومات مفيدة عن التواصل مع الآخرين واستشارتهم.

موقع www.nextstepmagazine.com وتجد به نشرة إلكترونية تبرز مقالات كتبها مراهقون مثلك، وهى تتناول ما يخص التواصل مع الآخرين من حياة مهنية وطرق لإدارة الحياة وإعداد للمرحلة الجامعة، هذا إلى جانب أشياء أخرى.

الفصل الثاني لماذا نقوم بالتواصل مع الآخرين؟

ومــــا دمنا قد تعرفنا على ماهية التواصل مع الآخرين واستشارتهم، فقد حان الوقت لتطبيق ذلك على حياتنا. ولكن لابد لنا أولا من أن ندرك حقيقة مهمة وهى أنك أنت (نعم أنت!) كإنسان يعيش على سطح الأرض لك شأن عظيم وقيمة كبيرة، وهذه حقيقة! فكِّر معى للحظة فى الأشياء التى تحب أن تقــوم بهـــا؛ إن من بين هذه الأشياء شيئًا قد خُلقتَ من أجله. فحياة كل منا ليست بسلسلة من الأحـــداث العفوية؛ بل هى أمور سبق التخطيط لها من قبل، وهناك هدف محدد قد رسم لها وهى فريدة من نوعها فلا تكرر.

> ونحن في زحام السعي للحصول على القوت كي نعيش ننسى أن نعيش. " مارجريت فولر

فكِّر معى فى أنك الصورة الوحيدة منك التى تمشى على هذه الأرض! لذلك فهناك أمر ما يمكنك أنت فقط أن تقدمه لهذا العالم، وليس بمقدور أى شخص آخر غيرك أن يقوم بذلك، وهذا أمر مثير! والتواصل مع الآخرين هو وسيلة لتعلم ما هذا الأمر الذى جئت إلى هذه الدنيا لتحقيقه.

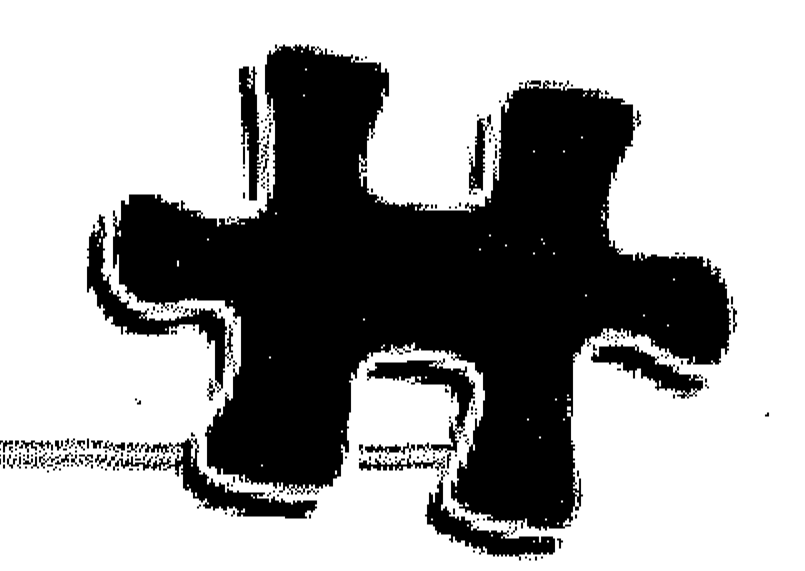
ولننظر سويًا فى أربعة أسباب رئيسية تدعو إلى القيام بالتواصل مع الآخرين والاسترشاد برأيهم، وهى كالتالى:

١ . أن تعرف المزيد عن نفسك وما تتمتع به من قدرات.
٢ . أن تخطط لمستقبلك.
٣ . أن تحصل على معلومات عن الوظائف والشركات.
٤ . أن تحصل على مساعدة الخبراء والمحترفين فى أمور شتى.

اربط هذا بذاك

الوظيفة: هى العمل الذى يشغله المرء.

الخبير: هو الشخص الذي يتمتع بمعرفة واسعة بمجال معين، أو يتمتع بمهارة معينة فيه.



اعرف المزيد عن نفسك

يعد التواصل مع الآخرين طريقة رائعة لتعرف المزيد عن نفسك، فحين تُجرى مناقشة مع محترفى الحياة المهنية حول أهدافك، وما أنت متعلق به فى هذه الحياة فإنه سيتسنى لك أن تعرف ما الوظائف التى تروق لك، وغيرها مما لا يروق لك، وستبدأ فى تخيل نوع البيئة التى تكون فيها ناجحًا، وستجد كذلك إجابات عن أسئلة مثل هذه:

- **هل سأفضل أن أرتدى سترة وأنا أزاول عملى، أم أننى سأفضل أن أرتدى زيًّا عاديًّا؟**
- **هل أنظر إلى نفسي على أننى سأقوم بعمل مكتبى أم سأعمل فى الأماكن المفتوحة؟**
- **كم يكتسب من يحترفون العمل فى المجال الذى أحبه؟**
- **كم من المال أريد أن أكتسب من عملي؟**
- **ما الخبرات التى سأحتاج إليها وأنا أزاول عملي؟ وما مستوى التعليم المطلوب؟**

ورغم أن لديك الآن شيئًا من المعرفة عن نفسك فستجد أنك أثناء إنشائك لعلاقات مع الآخرين تتعرف المزيد عنها، فإذا كنت مثلاً تحب السيارات فهل ترى نفسك وقد عملت فى شركة لبيع السيارات؟ وإذا كنت تحب الرسم فهل ترى نفسك وقد عملت فى تصميم الإعلانات أو فى معرض للرسومات؟ إذًا فالتواصل مع الآخرين يعنى أن نفكر فيما نتمتع به من قدرات ومواهب وملكات وكيف نطبقها فى حياتنا.

التخطيط للمستقبل

من المحتمل أن تصاب بأمر يخيب أملك فى الحياة، وربما عانيت من تجارب فيها إحباط وفشل قبل ذلك لم يكن لك يد فيها، مثل وقوع انفصال بين أبويك، أو موت أحد أقربائك، أو انفصالك عن شخص كنت تحبه حقًّا، وغير ذلك مما يطول شرحه. وفى الواقع بعض هذه الإحباطات لا يد لنا فيها، وليس أمامنا خيار إلا أن نقبلها على أنها سنة الحياة التى نعيشها. إلا أن منها ما يمكننا أن نتجنب وقوعه إذا ما خططنا لمستقبلنا.

وأكثر ما يعانى منه الناس من إحباطات وفشل يكون فى حياتهم المهنية، وللأسف فإن معظم الناس لا يستمتعون بما يؤدون من عمل. فتجد أن واحداً فقط من بين كل ثلاثة أشخاص يستمتع بعمله أما الباقى فلا، ولا يجدون متعة فى أدائهم لهذا العمل اللهم إلا فى القليل النادر؛ هذا إلى جانب ما يسعدون به من تلقى راتبهم الشهرى، ومعظم الذين يجدون أنفسهم محاصرين فى وظائف لا يحبونها قد رمى بهم فشلهم فيما يكرهون، ونعنى بالفشل هنا فشلهم فى التخطيط لمستقبلهم، فالتخطيط للمستقبل هو أن تسعى لتتأكد أن الأمور ستسير كما تود أنت، ويمكن أن يشكل التواصل مع الآخرين جزءاً من التخطيط للمستقبل، بل لابد وأن يكون كذلك.

قصة من الواقع

هل لك أن تتخيل كم هو محبط أن تتخرج فى كلية من الكليات، ثم تجد نفسك لا تدرى ما نوعية العمل الذى تحبه؟ فأنا وللأسف – وبعد أربع سنوات من الدراسة فى كلية هى من أفضل كليات الولايات المتحدة الأمريكية وبعد أن تخرجت فيها– وجدت نفسى فى هذا المأزق.

وحين أتى عليَّ الربيع فى أول عام لى من الدراسات العليا بالكلية لم تكن لدى أدنى فكرة عن كيفية الاستفادة من درجتى الجامعية فى حياتى العملية، وعلى الرغم من أنى قد تخصصت فى مجال علم الإنسان، أو ما يسمى بـ" الأنثروبولوجيا" فى إحدى الكليات الليبرالية إلا أننى لم أكن أدرى كيف سأستفيد مما تعلمته وتخصصت فيه، وللأسف لم أكن أعلم ما الذى أفعله بذلك العلم الذى حصَّلته فى الكلية؛ لذلك لجأت إلى الالتحاق بوظيفة كانت بعيدة كل البعد عن مجال تخصصى، فقد عملت بإحدى شركات التقنية، وكنت أتقاضى مقابل عملى هذا قدراً كبيراً من المال، وظننت أننى سأكون سعيدة بذلك، ثم تبيَّن لى بعد ذلك أننى كنت واهمة، فقد كنت لا أجد فيما أمارسه من مهام وظيفتى متعة ولا إحساساً بنشوة تحقيق الذات، وانتهى الأمر باستقالتى من عملى ذلك، وللأسف لم

أبحث لأقرر ما نوع العمل الذى سأجد فيه متعتى حقًّا؛ لذا وجدت نفسى مرة أخرى ألتحق بعمل آخر بشركة أخرى، وكان أكثر إرهاقًا من سابقه وكنت أكره القيام به.

وهكذا أضعت ثلاث سنوات من عمرى قبل أن أصحو أخيرًا لأدرك أن عليّ أن أنظر إلى ملكاتى وقدراتى وأهدافى وأولوياتى فى الحياة لأبدأ طريقى فى سبيل تحقيق ما أريد، واضطررت أن أقوم بالتواصل مع الآخرين لأبحث عن أناس نجحوا فى تحقيق أهدافهم على أرض الواقع، على أن تكون هذه الأهداف تشبه أحلامى وما أصبو إليه.

ولك أن تتخيل لو كنتُ قد فكرتُ استراتيجيًّا وأنا ما زلت فى الكلية أو في أعوامى الأولى بها، ولك أن تتخيل لو أننى بدأت فى القيام بالتواصل مع الآخرين واستكشاف المهن التى كانت تروق لى على اختلاف أنواعها، كم من الوقت كنت سأوفر؟ والإجابة المُرَّة هى: ثلاث سنوات كاملة من خيبة الأمل والإحباط عانيتها فى حياتى، فلا تقع عزيزى القارئُ فيما وقعت أنا فيه وتنتظر حتى اللحظة الأخيرة لتبدأ فى القيام بالتواصل مع الآخرين والتخطيط لحياتك المهنية.

ابدأ من الآن فى التواصل مع الآخرين ممن تعرفهم وناقش معهم أهداف مستقبلك، تكلم مع أشخاص يشغلون مهنًا تظن أنك ستشغلها فى المستقبل، سواء كان ذلك من المتوقع أن يحدث فى غضون عام أو خمسة أعوام أو عشرة أعوام أو حتى فى غضون خمسين عامًا، تعرف على الأخطاء التى وقعوا فيها وما الذى يودون لو أنه كان بإمكانهم تغييره، وكن من الحكمة على درجة تجنبك الوقوع فيما وقعوا هم فيه، وعليك باتباع نفس روشتة نجاحهم، وانظر إلى نفسك وأنت تحقق النجاح نفسه فى حياتك أنت!

التفاصيل الداخلية للموضوع

والآن تذكَّر معى طعم الجيلاتى الذى تفضله؛ تذكر كم هو حلو المذاق، والآن فكِّر فى طريقة تصف بها لأحد أصدقائك ذلك الطعم اللذيذ، فإذا فرضنا مثلا أنك تفضل جيلاتى الفانيليا المطعم بالشيكولاتة فستقول

لصديقك: "إن نكهة الفانيليا الموجودة بهذا الجيلاتى تتميز بخفتها وطعمها المنعش، كما أنه مطعم بشذرات من الشيكولاتة حلوة المذاق." والآن تخيل معى كم سيكون إعلام صديقك هذا بطعم ذاك الجيلاتى أسهل بكثير إذا ما جعلته يتذوق منه شيئا، فمجرد أن يتذوق المرء شيئا ستتفتح أمامه آفاق من الإحساس بحلاوة المذاق. الشيء نفسه ينطبق على التواصل مع الآخرين، فهناك كم هائل من المعلومات حول المهن المختلفة تجده فى الكتب وأشرطة الفيديو وعلى شبكة الإنترنت، والطريقة الصحيحة لمعرفة ماهية تلك الوظائف هى أن تجالس شخصا يقوم بها فعلا، وتكون هذه المجالسة بصفة يومية، فزيارتك لمثل هؤلاء فى مكاتبهم والاحتكاك بالبيئة التى يزاولون فيها أعمالهم يفتح عينيك على أمور لا يمكن للكتب أن تطلعك عليها.

هل رأيت يومًا إعلانًا عن وظيفة يقول: "مطلوب موظف ذو شخصية تتسم بالمبادرة" أو أن على المتقدم للوظيفة أن "يكون قادراً على تأدية عدة مهام"؟ هل فكَّرت فى معنى هذه الكلمات؟ إن الكثير من إعلانات الوظائف فى أفضل صورها يعيبها الغموض بل أحيانًا تكون مضللة، وغالبًا ما يتمكن من يقوم بالتواصل مع الآخرين واستشارتهم من معرفة حقيقة تلك الوظائف قبل التقدم لشغلها، وفى الواقع فإن معظم من يقوم بالتواصل مع الآخرين واستشارتهم يتجنب تماما إعلانات الوظائف، فمن خلال اتصاله بمن يعمل داخل الشركات يتمكن من معرفة المسئولين عن التعيينات بها، فبهذا يكون لمن يقوم بالتواصل مع الآخرين علاقات عملية فى داخل الشركات قبل أن يتقدم بسيرته الذاتية لشغل وظيفة بها، وهنا لابد من تذكر حقيقة مهمة، وهى أنك حين تتقدم بسيرتك الذاتية لشغل وظيفة ما، فإن نسبة تصنيفك من الأوائل من بين المتقدمين لشغلها لكى تُجرى معك مقابلة شخصية لا تتعدى ١ فى ٣٠٠ .

حقيقة

عادة لا يضطر من يقوم بالتواصل مع الآخرين إلى استخدام إعلانات الوظائف للحصول على وظيفة. وكثيرًا ما يقومون بالتواصل وجهًا لوجه مع أفراد من داخل الشركات قبل أن يتقدموا بسيرهم الذاتية لشغل وظيفة بتلك الشركات.

هل تحتاج إلى مساعدة؟

إن التواصل مع الآخرين يعد وسيلة ممتازة للحصول على آراء ذوى الخبرة ونصائحهم، فعلى سبيل المثال إذا كنت تعرف شخصاً ما يعمل بإحدى الشركات أو فى حرفة من الحرف التى تود استكشافها والتعرف عليها، فيمكن لهذا الشخص أن يمدك بمعلومات لا يمكنك الحصول عليها من المصادر الأخرى؛ مثل إرشاده إياك حول أمور مهمة تتعلق بالسيرة الذاتية التى تقدمها لشغل وظيفة ما، وكثيراً ما يوضح لك هذا الشخص نظرة صاحب العمل للسير الذاتية المقدمة له، وهل ستحتاج فى سيرتك الذاتية إلى أن تذكر من يُرجع إليه للسؤال عنك أم لا.

وحين تفرغ من إنشاء شبكة معارفك عليك أن تحاول أن تعلم من هو أنسب شخص يمكنه مساعدتك، وحين تحدد من هو هذا الشخص عليك أن تستخدم شبكة معارفك مرة أخرى ولكن هذه المرة بهدف معرفة المزيد عنه؛ هل يفضل مقابلة الآخرين أثناء فترة الغداء أم أثناء فترة العمل؟ وهل يتلقى مكالمات هاتفية فى فترة معينة من اليوم؟ (فإذا كان الأمر كذلك فعليك أن تبرم موعداً خلال تلك الفترات فقط!) هل يحب نوعاً معيناً من الرياضة أو له اهتمامات معينة؟ إن إلمامك بمثل هذه الأمور يسهل كثيراً أمر إجراء حديث قصير معه، وهناك مقولة تقول: إنه ليس بينك وبين الشخص الذى يستطيع مساعدتك على تحقيق أحلامك إلا بضعة أشخاص فقط. فإذا ابتسمت لك الدنيا بأن قابلت مثل هذا الشخص قدراً فلا تُضيع الفرصة من يدك وعليك بالتواصل معه، ولا تتحجج بقلة ما لديك من معلومات.

ويمكن لمن تقوم أنت بالتواصل معهم أن يكونوا الواسطة التى توصلك إلى جهات تنال فيها التدريب والتعليم الذى تحتاج إليهما فى مجال معين، فعلى سبيل المثال أنا شخصيًا تعلمت من خلال التواصل مع الآخرين أن مسقط رأسى «مينيبوليس» بها عدد من الهيئات التى تساعد الكُتَّاب الذين هم مثلى، وهناك جماعات للكتاب تقوم بمقابلتهم وبعضها يوفر لهم فرص

عمل، وهناك مركز للكتاب يوفر دورات ومحاضرات للكتاب، فتواصلي مع الآخرين واستشارتي لهم جعلني أتعرف على كل هذه المصادر، ومن هناك أنطلق لعمل اتصالات وعلاقات أخرى لأحصل على المزيد من العون.

الإنجاز الحقيقي

إن من صلب تعريف التواصل مع الآخرين، والهدف منه هو مساعدة المرء على مساعدة نفسه، فإن سر سعادتك ونجاحك ونشوة شعورك بالإنجاز يكمن في أن تكرس حياتك لاكتشاف ما تجيده ثم أن تقوم به، وإن إهمالك لمهاراتك ومشاعرك وعدم تعرفك عليها لَيُعدّ خسارة فادحة لك وللعالم من حولك، ولك أن تتخيل لو أن عالمًا مثل «آينشتاين» لم يكلف نفسه عناء البحث في مجال الفيزياء! بالطبع كان العالم سيخسر واحداً من ألمع العقول على مدار التاريخ في مجال الفضاء والزمن، ولك أن تتخيل أيضا لو أن رجلا مثل «أديسون» لم يكلف نفسه عناء كثرة التجارب ليخرج لنا المصباح الكهربي، لكان من المحتمل أن نعيش حتى الآن على ضوء مصابيح الكيروسين إذا ما حل علينا الظلام؛ لذا فمن الجدير بالاهتمام أن نسعى لاكتشاف جوانب الإبداع فينا، وربما كانت لديك أيضا مهارات مرنة، وهي مهارات تنجح في استعمالها في مواقف مختلفة، فعلى سبيل المثال إذا كنت ممن يحبون الحيوانات والأماكن المفتوحة فربما صرت فيما بعد طبيبا بيطريًّا كبيرا أو حارس غابة شهيرا أو أحد البارزين في علم الحيوان، وربما كنت من هؤلاء الذين يمكن أن تناسبهم أكثر من مهنة، وفي واقع الحياة قم بالتعرف على ما يأتي منك سجية دون تكلف واجعل أعمالك خالية من التكلف كذلك، وهذه أسهل ما تكون بالنسبة إليك وهناك احتمال أن هذه الأشياء نفسها تكون هي ما تجيد وتبدع فيها.

وتذكّر معي كم مرة وجدت من يسألك: "ماذا تود أن تصبح حين تكبر؟" فعادة تجد الناس يجهدون أذهانهم ليجدوا مهنة سهلة يقضون فيها ٤٠ ساعة أسبوعيًّا (بمعدل ٨ ساعات يوميًّا عدا الجمعة والسبت مثلا) ومع ذلك يشعرون فيها بالرضا، ولكن دعنا نتوقف لحظة هنا لنفكر، فربما كانت الإجابة عن سؤال كهذا تخلو من ذكر وظيفة بعينها ومع ذلك تظل إجابة

صحيحة، فرداً على السؤال التقليدي "ماذا تحب أن تكون؟" يمكن لأحدنا أن يجيب قائلاً "أحب أن أكون سعيداً." إلا أن الإجابة ينبغي أن تكون "أحب أن أكون سعيداً وأحس بنشوة الإنجاز. فلا أريد أن ينتهي بي الأمر إلى أن أقبع في وظيفة أكرهها، وأؤدي فيها من الأعمال ما لا أجد فيه متعتي. لا أحب أن أكون في آخر عمري أتحسر على ما مضى." فعليك في هذه الحياة ألا تكتسب قوتاً فقط من أجل أن تعيش ولا أن تعمل بمهنة ما فقط بهدف أن تكون لك مهنة، بل ابحث عما تحب أن تقوم به واعمله، لأنك بهذا تزداد قدرتك ويعظم شأنك. انظر إلى حياتك على أنها رحلة، وحدد أين تريد أن تذهب، ثم بعد ذلك ابدأ بل انطلق!

أهم نقاط الفصل

- إن ما تتمتع أنت به من ملكات ومواهب يمكنك استغلاله في العديد من المجالات المهنية المتنوعة.
- قم بالتواصل مع الآخرين لتتعرف على أكثر البيئات ملائمة لك.
- قم بالتواصل مع الآخرين كي:
  ١ . تتعرف على المزيد عن نفسك.
  ٢ . تخطط لمستقبلك.
  ٣ . تدخل في تفاصيل مهن بعينها.
  ٤ . تحصل على دعم المحترفين ومشورتهم.
- إياك أن تعمل في وظيفة من أجل أن تكون لك وظيفة، بل عليك بمهنة تحبها؛ لأن ذلك من شأنه أن ينمي قدراتك ولأنك ستؤدي عملك ساعتها بحب.

ماذا يقول الخبراء؟

إليك بعض المصادر التى تعينك على معرفة المزيد :

جراهام، ستدمان. بمقدور المراهقين بأن يكونوا فعالين: تسع خطوات فى طريق النجاح. نيويورك: سايمون و شاستر عام ٢٠٠٠م.

ما التواصل مع الآخرين إلا قطعة من فطيرة كبيرة، وفى كتابه هذا يساعد ستدمان جراهام المراهقين على تحويل فرص النجاح إلى حقيقة واقعة ملموسة.

ماكجرو، جاى. استراتيجيات فى الحياة للمراهقين. نيويورك: فايرسايد للنشر عام ٢٠٠٠م.

الشعار الذى يرفعه مؤلف هذا الكتاب هو "وجِّه المركب ولا تنجرف مع التيار" ويعلم المراهقين أن يتحكموا فى حياتهم عند كل منعطف.

موقع www.tfs.net/~gbyron/main.html

وهذا الموقع والذى يحمل عنوان "دليل المراهقين لاكتساب المال" يركز على مساعدة الشباب على التخطيط للنجاح المالى، وبه معلومات عن تحديد ما الذى يريده الإنسان فى هذه الحياة، وكيف يمكنه الحصول عليه.

إن التـــواصل مع الآخـــرين يهـتم بمعـرفـــة النفس كـمـا يهـتم بمعـرفـة الآخـــرين، فقبل أن تبدأ فى مقابلة الآخرين لابد لك من وقفة لتتعرف على نفسك أكثر.

فـمن المهم أن تكتب حصراً بمهـاراتك ومـا يسـتـهـويك وأحلامك، ثم تقوم بعد ذلك بتطبيق ذلك على عملية التواصل مع الآخرين، ولابد أن تسأل نفسك ما هى التجارب التى تحب أن تخوضـهـا عندمـا تقـوم بالتواصل مع الآخرين؟ ومـا هى نوعـيـة الناس الذين تريد مقابلتهم؟ والمقصود ما نوع لقاءات التواصل مع الآخرين التى تناسبك؟

التحول إلى الطابع الشخصي

إن الكثيرين ممن يقرءون هذا الكتاب ليس لديهم بعد ميول محددة تحديداً تامًّا، ربما كنت لا تدرى مـا الذى تحب، ومـا الذى لا تحب بالقـدر الكافى الذى يكفل لك أن تركز خبراتك وتجاربك فى مجال التواصل مع الآخرين، وهذا بالضبط هو السبب الذى دعانى لكتابة هذا الفصل من الكتاب، فقد كتبته خصيصاً لأساعدك على معرفة المزيد حول نوعية الأشياء التى تحبها، وهذا يساعدك على أن تنمى مهاراتك فى مجال التواصل مع الآخرين، أما من كان من القراء الأعزاء يرى أنه يعرف نفسه جيداً، وأنه بالتالى ليس بحاجة إلى هذا الفصل، ويريد أن ينتقل سريعًا إلى الفصل الذى يليه فأرجو أن يتمهل قليلاً. إنك أيها القارئ الكريم تتغير كثيراً خلال حياتك أكثر مما تظن، فكونك تصنف نفسك طبقًا لميولك ومهاراتك وأهدافك فاعلم أن ذلك رحلة طويلة تستغرق العمر كله، إذًا فمن الممكن أنك لم تعرف بعد كل شيء عن نفسك، وربما أدهشتك نتائج التدريبات الموجودة فى هذا الفصل.

حقيقة

إن التغيرات التي تطرأ عليك خلال حياتك أكثر مما تتوقع، فتصنيفك لنفسك من حيث ميولك ومهاراتك وأهدافك إنما هو رحلة طويلة

ملاحظة: التدريبات التالية قائمة على نموذج RIASEC للوظائف ولكن بكثير من التصرف وهذا النموذج هو عمل محفوظ الحقوق للدكتور جون ل. هولاند والناشر "شركة مصادر التقدير النفسي" (سايكولوجيكال أسيسمنت رزورسيس).

التدريب الأول

ميولك ومهاراتك

فيما يلي أشياء وضعناها بهدف أن تتعرف على المزيد عن ميولك وعن أهدافك. رجاء أكمل الجمل التالية على أن تكون إجاباتك محددة قدر المستطاع. وجود حرف (م) قبل الجملة يعني أنها تتناول ميلاً من الميول، وأما وجود حرف (هـ) قبلها فهذا يعني أن تلك الجملة تتناول مهارة من المهارات.

- (هـ) أنا أجيد ------------------------.
- (هـ) كنت ناجحًا عندما --------------------.
- (هـ) كنت متعاونًا مع الآخرين عندما ----------.
- (هـ) لقد تلقيت ثناء بخصوص ---------------.
- (م) أن أستمتع حقًا بأنشطة معينة مثل ----------.
- (م) أكون في منتهى السعادة عندما -----------.
- (م) مادتي الدراسية المفضلة هي -------------.
- (م) إذا كان بإمكاني عمل أي شيء كنت سـ------.

اربط هذا بذاك

الميول هي: الأشياء التي تميل لفعلها وما تهتم به كالهوايات مثلاً.

المهارات هي: الملكات التي تتمتع بها تكون قد اكتسبتها من خلال خبرات سابقة.

راجع إجاباتك عن الأسئلة السابقة وقم بفحصها قليلاً. هل تجد شيئًا يربط بين كل تلك الإجابات؟ فعلى سبيل المثال إذا كانت إجاباتك تبرز ألعاب القوى والأماكن المفتوحة لديك فهذا يعنى أنك تحب أن تكون نشيطًا. لاحظ أن هناك فرقًا بين المهارات التى تتمتع بها بالفعل وبين تلك التى تود أن تكتسبها، فإذا كانت هناك مهارات تريد اكتسابها فعليك بالتواصل مع الآخرين واستشارتهم كى تتعرف على الطرق التى توصلك إلى ذلك، فعلى سبيل المثال إذا كنت بالفعل تود اكتساب مهارة تقنية كمبرمج كومبيوتر، فعليك بالحديث مع بعض مبرمجى الكومبيوتر، وتعلم منهم كيف بدءوا طريقهم فى مجال البرمجة، وما هى نوعية البيئات التى يعملون بها، وبم ينصحون من هو فى مثل حالك. أما إذا كنت تتمتع بمهارات معينة، ولكنك تريد تنميتها فعليك بالتواصل مع الآخرين، حتى تجد أناسًا يعاونونك على رفع مستوى تلك المهارات.

التدريب الثاني
أفضل بيئة تعمل بها

تأمل الجدول التالى لتتعرف على البيئات التى تكون أكثر ملاءمة لك لكى تقوم بالتواصل مع الآخرين واستشارتهم :

السؤال	الإجابة	البيئة
هل تحب أن تكون مع الآخرين؟ هل من المهم لديك أن يكون لك الكثير من الأصدقاء؟	إذا كانت الإجابة بنعم فربما تكون ممن يستمتعون بـ	بيئة مليئة بالناس الذين تتفاعل معهم. **إمكانيات التواصل مع الآخرين:** محطات الإذاعة والتليفزيون –مراكز تنمية المواهب– البائعون والعلاقات العامة.
هل تحب أن تعمل أو تلعب أشياء مختلفة؟ (مثل الخشب والدهان وأدوات التجميل والحيوانات.. إلخ). هل تحب أن تتواجد بالأماكن المفتوحة؟	إذا كانت الإجابة بنعم فربما تكون ممن يستمتعون بـ	بيئة بها العديد من الوسائط التي يمكن التعامل معها. **إمكانيات التواصل مع الآخرين :** الرسامون والنحاتون ومصففو الشعر والمصورون ومتخصصو الناحية الجمالية البيئية وبستانيو الصوبات.

السؤال	الإجابة	البيئة
هل تحب الأرقام والبيانات؟ هل تحب حل الألغاز؟ هل تحسن اتباع التعليمات؟ هل أنت إنسان منظم؟	إذا كانت الإجابة بنعم فربما تكون ممن يستمتعون بـ	بيئة عمل بها بيانات ومعلومات. **إمكانيات التواصل مع الآخرين:** شركات التقنية والمحاسبون وأساتذة الجامعة والمدرسون والمحامون.
هل تكثر من استخدام خيالك؟ هل تحسن إقناع الآخرين؟ هل أنت مؤثر في غيرك؟	إذا كانت الإجابة بنعم فربما تكون ممن يستمتعون بـ	بيئة تركز على التعامل مع الشركات. **إمكانيات التواصل مع الآخرين.** أصحاب المشاريع الصغيرة ومقاولو التوظيف الذاتي والمهندسون المعماريون والاستشاريون.

لا تقلق إذا كانت إجاباتك عن كثير من هذه الأسئلة بنعم، فلا أحد يمكن تصنيفه بالكامل فى فئة معينة منها ولا حتى فئتين. ونحن كأفراد ليس الأمر فى التحديد بهذه السهولة، بل انظر إلى هذه التدريبات على أنها وسيلة لتكتشف البيئات التى تجد فيها أكبر متعة وأن تحدد أين ستبدأ التواصل مع الآخرين.

التدريب الثالث
دليل التليفونات

حان الآن وقت الشروع فى التعامل مع قسم الأنشطة التجارية من دليل التليفونات، ولكن لم يحن الوقت بعد للاتصال بالآخرين، يعد قسم الأنشطة التجارية من دليل التليفونات من أهم الوسائل المتوفرة لديك بالمنزل للتواصل مع الآخرين، وهو قائمة ضخمة تشمل تقريباً كل الشركات وأماكن الخدمات فى المنطقة التى أنت بها وتتميز بأنها مجانية تماماً. والآن – وقد وضحت صورة مهاراتك لديك، وكذلك الأمر بالنسبة إلى ميولك وبيئات العمل المذكورة فى التدريبين الأول والثانى – فبإمكانك أن تستخدم دليل التليفونات لكى تعرف أين سيمكنك تطبيق ما تعلمته.

ألق نظرة على فهرس قسم الأنشطة التجارية فى دليل التليفونات، وتجد

بهذا الفهرس الشركات وقد صنفت إلى فئات. ابحث في هذا الفهرس عن فئات الشركات التي تستهويك مبتدئًا من الألف ومنتهيًا بالياء. فإن كنت ترى نفسك مترجمًا بارعًا فابحث عن "ترجمة" فى قسم حرف التاء، وعليك بتدوين ما يروق لك فى الجدول التالي:

الفئة	المرتبة		
	١	٢	٣

وفى النهاية وتبعًا لحجم دليل التليفونات الذى تبحث فيه ينبغى أن تكون لديك الآن قائمة تتراوح ما بين ٥ إلى ٣٠ فئة من الشركات، قم بتصوير الجدول إذا كنت تظن أن القائمة ستزيد على ١٠ فئات.

أما الخطوة التالية فتتمثل فى ترتيب شعورك نحو كل فئة من هذه الفئات التى دونتها بالجدول، انظر فى القائمة التى دونتها وضع علامة (X) فى العمود (١) أمام الفئة التى تشعر أنك تميل إليها حقًا، وضع علامة (X) فى العمود (٢) أمام الفئة التى تشعر أنك تميل إليها بعض الشيء، وضع علامة (X) فى العمود (٣) أمام الفئة التى تشعر أنك تميل إليها بشكل طفيف.

أما الفئات التى وضعت أمامها فى العمود (١) علامة (X) فهى التى ينبغى أن تبدأ عندها رحلتك مع التواصل مع الآخرين، والآن ابحث فى دليل التليفونات عن الشركات التى تقع تحت هذه الطائفة، ثم دوّن أسماءها ثم كوّن خلفية سريعة عنها، ولكن قبل أن ترفع سماعة الهاتف لتتصل بأى من هذه الشركات عليك بقراءة الفصل التالى أولاً؛ لتحدد بالضبط ما الذى تريد أن تعرفه من خلال اتصالك بها، ومن هم الأشخاص الذين تريد مقابلتهم.

إن «بوليت سيلفيج» تعد إحدى المحاضرات اللاتى يحفزن الناس، وهى تعمل مع فريق شركة التوظيف التى تملكها " ديستينى ستافنج " ، وهى تستخدم تشبيهاً مستوحى من عالم الرسم لتوضح كيف يتسنى للمرء أن يعمل ما يحب، فتقول: " إن قيامك بعمل ما تحبه يشبه إبداعك لعمل فنى ولْنَقُلْ لوحة فنية مثلاً، فأنت تمثل القماش الذى يتم الرسم عليه وتحتاج أن تملأ ذلك الفراغ الموجود بك بأحسن ما يمكن، فإذا نجحت فى ملء كل المساحات الفارغة تماماً ستكون عندك تحفة رائعة. "

وتعنى «بوليت» بالمساحات الفارغة فى اللوحة أن يصبح المرء منا مختبراً لطبيعة شخصية بنفسه، وأن يجيب عن الأسئلة المهمة مثل: من؟ وما؟ ومتى؟ وأين؟ ولماذا؟ وكيف؟ فعلى سبيل المثال: لماذا أنا هنا؟ ما الذى مطلوب منى أن افعله؟ أين يطلب منى فعل ذلك؟ من الذين على أن أتصل بهم؟ كيف سأجد ذلك؟

إن محاولة أن تجد المكان اللائق بك فى هذه الحياة دون الإجابة عن هذه الأسئلة تشبه من يحاول بيع لوحة فنية لم تكتمل بعد، وبالطبع لن يُقبل أحد على شرائها.

وتقول «بوليت» : " حين تقوم بالتواصل مع الآخرين فيجب أن تتذكر أهدافك جيداً قبل التواصل مع الآخرين وبعده، فهل تقوم بعمل أشياء ذات هدف محدد أم أنك تتخبط؟ " أو بعبارة أخرى: إياك أن تُقْدِمَ على

التواصل مع الآخرين دون أن يكون لذلك هدف؛ لذلك تشجع بوليت كل عملائها على أن يعرفوا أنفسهم جديًا حتى يتسنى لهم معرفة مَن من الناس عليهم أن يبحثوا عنه، وعن ماذا عليهم أن يبحثوا.

قيمتك ومكانتك

لا تكتمل تجربة التواصل مع الآخرين أبدًا إلا بأن يدرك المرء قيمته الحقيقة، فمدخلاتك مهمة فى كل من البيئة اليومية وفى عملية التواصل مع الآخرين واستشارتهم . كما أن ملكاتك ومواهبك وميولك أشياء لها قيمتها وشأنها، وعليك أن تسهم فى التواصل مع الآخرين كما أن على الآخرين أن يسهموا فى ذلك أيضًا، وأثناء عملية التواصل مع الآخرين واستشارتهم سيصادفك أناس يخذلونك وينظرون إليك باحتقار؛ لأنك فى أعينهم مجرد "طفل"، وربما صادفت من الناس من يسعى لإثناء عزمك على تعلم المزيد عن نفسك وعن العالم من حولك، والشيء الذى عليك أن تكتشفه ثم تتذكره دائمًا هو أنه لا أحد باستطاعته إيقافك طالما أنك حددت طريقًا إيجابيًا لنفسك، لا تدع لأحد فرصة أن يخبرك من أنت، أو ما هو المكان الذى يلائمك أو ما ينبغى أن تكون عليه ميولك، فهناك احتمال كبير أن يكونوا مخطئين.

أهم نقاط الفصل

- التواصل مع الآخرين هو تجربة شخصية كما أنه تجربة اجتماعية، إذن فلابد لك من أن تقدر مهاراتك وأهدافك بنفسك قبل أن تسعى للنجاح في مجال التواصل مع الآخرين واستشارتهم.
- اكتشافنا لأنفسنا أمر يستمر مدى الحياة.
- إن قيمتك الحقيقية وشأنك لا يمكن أن يحددهما الآخرون، فلابد لك من أن تعرف ما الذي يمكن أن تقدمه لهذا العالم وألا يغيب عنك ذلك أبدًا.

آمــــل أن يكون الفصل السابق قد ساعدك على تعرف المزيد عن نفسك، ومن أين يمكنك أن تبدأ رحلة التواصل مع الآخرين، ولكن قبل أن ترفع سماعة الهاتف لتبدأ التواصل مع الآخرين هناك بعض الأمور التى لابد أن تلم بها أولاً.

أولاً : انظر إلى التواصل مع الآخرين على أنه أداة يمكنك استخدامها بطرق كثيرة وفى مواقف شتى.

الأهم أن تعرف إلى أين أنت ذاهب لا أن تصل إلى هناك بسرعة. مابل نيوكمر

ولكى تتجنب سوء استخدام التواصل مع الآخرين عليك أن تفهم أولاً الهدف منه، فإذا كنت على سبيل المثال تريد أن تربط بين قطعتى خشب بمسامير فلن تلجأ إلى استخدام مفك لتنفيذ ذلك، وإذا أردت نشر قطعة من الخشب إلى نصفين فلن تلجأ إلى استخدام الفرجار (البرجل) نفس الشيء ينطبق على التواصل مع الآخرين.

فإذا حدث وقابلت محترفًا ما بهدف الكلام معه حول نوع العمل الذى يؤديه فلا تُضَيِّع الوقت فى الكلام عن نفسك، وكيف أنك ستكون مرشحًا عظيمًا للتدريب، وإذا قابلت أحد جراحى المخ فلا تضيّع وقت المقابلة فى طرح أسئلة لا يحسن الإجابة عنها إلا أحد جراحى القلب، فعليكَ بتحديد أهدافك التى تود تحقيقها من خلال تلك المقابلة قبل الشروع فى الحديث مع الآخرين. اسأل نفسك ما احتياجاتك الخاصة بالتواصل مع الآخرين واستشارتهم، ثم حدد من هو أفضل شخص يمكنه الإجابة عن أسئلتك وتقديم المساعدة لك.

فى الفصل الثانى ناقشنا أسباب التواصل مع الآخرين، أما الآن فسوف

نناقش الدوافع وراء الاتصال بالآخرين، وطلب المشورة منهم، فعليك أن تتذكر دائمًا أن الهدف وهو : بناء علاقات متبادلة، فإذا قمت بالتواصل مع الآخرين من أجل الحصول على شيء ما- كوظيفة مثلاً - فكن صريحًا في نيتك وأمينًا أيضاً.

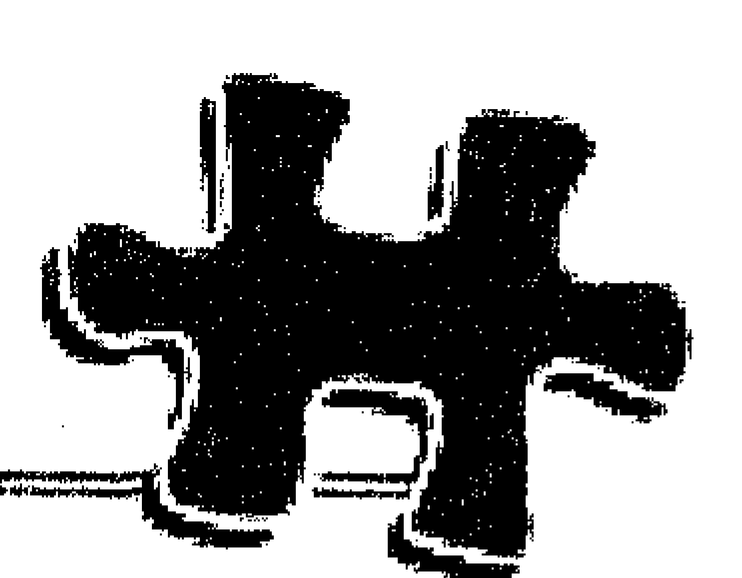
تذكر

تذكر أن الغرض من الاتصال بالآخرين وطلب مشورتهم هو إنشاء علاقات متبادلة.

اربط هذا بذاك

السبب : هو الإجابة عن السؤال القائل : لماذا وقع كذا؟

الدافع : هو السبب الداعي للقيام بفعل ما.



إن دوافع التواصل مع الآخرين عادة ما تنقسم إلى أربع فئات :

١- معرفة معلومات عن الوظائف :

حاول أن تتعرف أكثر على أنواع الوظائف التى تميل إليها.

٢- التعرف على التيارات والاتجاهات :

حاول أن تعرف المزيد عن القوى التى تشكل عالم الأعمال التجارية اليوم، وتكتشف كيف تتلاءم مع الصورة المستقبلية لعملك.

٣- مقابلة أناس لم تقابلهم من قبل:

حاول أن تجرى اتصالات جديدة تضيفها لما عندك من قوائم الأشخاص المطلوب التواصل معهم.

٤- الحصول على عمل ما:
قم بالتواصل مع الآخرين لتجد المكان الصحيح الذى يناسبك فى هذا العالم.

والآن إلى تفاصيل تلك الفئات الأربع، وبينما تقرأ فكر فى الفئة التى تناسبك أكثر من حيث احتياجاتك وأهدافك الخاصة.

معرفة معلومات عن الوظائف

هل هناك وظيفة ما يسيل لها لعابك وإذا ما ذكرتها قلت لنفسك: "كم أحب أن أشغل وظيفة كهذه"؟ هل أنت متشوق لمعرفة المزيد عن وظيفة معينة؟ إذا كان الأمر كذلك فالسطور التالية تنبئك كيف يتسنى لك معرفة المزيد عن الوظائف.

إن التواصل مع الآخرين طريقة ممتازة لمعرفة ما الذى أهَّلَ إنسانًا ما لنيْل وظيفة بعينها، يمكنك أن تعلم ما الذى قام به مختلف المحترفين حتى عثروا على وظائفهم التى يشغلونها حاليًّا، وهذا سيساعدك على أن تحدد نوع التدريب والتعليم اللذين ستحتاج إليْهما لتصير مؤهلاً لنيل هذه الوظائف، فعلى سبيل المثال انظر إلى محاميى الشركات تجد دخلهم كبيراً وغالبًا ما يعملون فى قضايا كبيرة بالمحاكم، إلا أن المرء كى يصير كهؤلاء يحتاج إلى أربع سنوات فى دراسة القانون بكلية الحقوق بالإضافة إلى دبلومات خاصة لمزيد من التخصص. فهل تجد عندك استعداداً للدراسة لمدة سبع سنوات لاسيما وأن عليك قبل ذلك أن تنهى دراستك الثانوية؟

الواقع العملي

هناك طرق رائعة للتعرف على الوظائف دون القيام الفعلى بأدائها، فيمكنك أن تعيش يومًا من العمل مع أحد المحترفين تتبعه كظله فى كل مكان يذهب إليه وهذا ما نسميه "التعرف على الوظيفة عن قرب"، أو

بإمكانك أن تعقد مقابلات استيضاحية عن الوظائف التى تكون ذات طبيعة تحاورية صرفة، ويمكنك أن تحصل على فرصة للتعلم الوظيفى أو التدريب الوظيفى فى إحدى الشركات إذا كانت الوظائف تعجبك وتناسب ما تتمتع به من مهارات، فإذا رأيت أن أهدافك الخاصة بالتواصل مع الآخرين تتضمن الحصول على معلومات عن وظيفة حقيقية، فيجب عليك أن تقرأ الفصل السادس من هذا الكتاب قراءة جيدة لتعلم تفاصيل التعرف على الوظيفة عن قرب، والمقابلات الاستيضاحية عن الوظائف والتعلم الوظيفى والكثير من هذا القبيل.

التعرف على التيارات والاتجاهات

إن من المهم للغاية أن تنظر إلى المستقبل وأنت تبحث عن عمل لك، فأنت بحاجة إلى أن تتأكد أنك لا تبحث عن عمل ما لن يوجد فى المستقبل، فعلى سبيل المثال إذا عدنا للوراء عشرين عامًا فسنجد أنه ما كان يدور بذهن أحد ممن كانوا يعملون فى مجال صناعة السيارات أنه سيأتى عليهم زمان ستستغنى عنهم شركاتهم لتحل محلهم الميكنة الآلية، وانظر إلى أى مصنع لتصنيع السيارات الآن فستجد أن الكثير من الأعمال هناك يقوم بها الإنسان الآلى. فهؤلاء الذين كانوا يعملون فى الماضى فى هذا المجال لم يفكروا فى مستقبلهم الوظيفى فانتهى بهم الأمر إلى أن وجدوا أنفسهم بلا عمل بعد مضى بضع سنوات؛ لذلك فإن التعرف على التيارات والاتجاهات الموجودة فى عالم الأعمال التجارية لا يقل أهمية عن التعرف على ماهية الوظائف وما يحيط بها.

ولكى نكون أكثر تحديدًا نقول: إن علينا كى نقوم بالتواصل مع الآخرين بنجاح فى مجال التيارات والاتجاهات نحتاج إلى ما يلي:

جمع المعلومات حول الشركات الحالية وشركات المستقبل:

ما الشركات الرائدة التى لها شهرة فى المنطقة التى تعيش أنت فيها؟ ما

الشركات التى تصنع التيارات والاتجاهات وتغير طريقة تناول الأعمال التجارية؟ فعلى سبيل المثال هل سبق لك أن استخدمت جهاز كومبيوتر لتكتب بحثًا؟ أو هل سبق لك أن تصفحت شبكة الإنترنت؟ إذا كانت الإجابة بنعم فربما كنت ممن تأثر بشركة مايكروسوفت إحدى أكبر شركات الكومبيوتر الشهيرة. ما الشركات الأخرى التى تحدد الاتجاهات والتيارات التى تغير شكل الحياة؟

البحث عن حلول المشكلات:

سل نفسك: ما الدور الذى جئتُ أنا إلى هذه الدنيا للقيام به؟ فمهمتك التى عليك أن تختار أن تقبلها هى الإجابة عن هذا السؤال، وكيف يمكن التعرف على نوع هذا الدور. وليس من الضرورى أن يكون الدور من النوع الكبير فقد تكون من البساطة بحيث تتمثل فى تجريفك لرصيف جارك كبير السن فى فصل الشتاء، ربما يرحب بفرصة أن يدفع لك ١٠ دولارات نظير التجريف حتى لا يضطر هو للقيام بذلك بنفسه.

وبينما تنظر إلى التيارات والاتجاهات التى تؤثر عليك، وعلى أسرتك، وعلى المجتمع الذى تعيش فيه وعلى العالم بأسره، فكّر فى التيارات والاتجاهات التى تؤثر على الوظيفة التى تقوم بها فى المستقبل. ابدأ التواصل مع الخبراء والحديث معهم حول الأمور التى يواجهونها الآن والأمور التى يتوقعون ظهورها فى الأعوام المقبلة.

وكونك تصير حالاً لمشكلة ولدت من أجل حلها يجعلك تصبح صاحب تحدٍّ. وصاحب التحدى هو الشخص الذى يتعهد تحديًا من التحديات لحل مشكلة ما. وعلى عكس ما يتصور كثير من الناس، فليس على المرء أن يبدأ عملاً تجاريًا خاصًا به لكى يصبح من هذه النوعية من الناس.

مقابلة أناس لم تقابلهم من قبل

وأفضل ما يدعو المرء إلى التواصل مع الآخرين هو التواصل مع الآخرين في حد ذاته. هل أتى إلى مدرستك مدرس جديد؟ اذهب إليه وألقِ عليه السلام. هل تغير مالكو المطعم المفضل لديك؟ اذهب وقابلهم. فالأصدقاء والجيران وأصدقاء النادى ومن تعرفت عليهم فى المسجد كل هؤلاء يمثلون معارف ذات أهمية ضمن قائمة طويلة من الناس الذين تربطك بهم صلة، أما إذا كنت تظن أنك لا تعرف أحداً، فالفصل التالى ستتعلم من خلاله كيف تقوم بالعصف الذهنى لتكتشف علاقاتك الحالية والمستقبلية.

الحصول على عمل ما

فى الفصل الأول من هذا الكتاب ذكرنا التواصل مع الآخرين من أجل الحصول على وظيفة معينة، وهذا ما أسميناه بالتواصل مع الآخرين من خلال الاتصال المباشر. وهو يعنى أن تسأل "هل يمكننى الحصول على عمل؟" وفى هذه الحالة تحتاج إلى أن تتواصل مع الشخص الذى يملك أن يقول لك "قد عيّنتُك!".

والاتصال المباشر هو وسيلة جيدة إذا كنت تريد الحصول على عمل مؤقت أو وظيفة بعد انتهاء اليوم الدراسي، ومن خلال الاتصال المباشر يمكنك أن تقابل أناسًا من المحتمل أن يصيروا بعد ذلك أناسًا تعمل عندهم، وهو وسيلة جيدة أيضًا لنيل وظيفة مشابهة للوظيفة التى أنت بها الآن، ولكنك لا تستمتع بها وتريد تغييرها من أجل الحصول على أجر أعلى. وإذا قمت بالاتصال المباشر فعليك أن تكون صريحًا بخصوص السبب الداعى لك أن تقتطع جزءاً من وقت من تقابله، فإذا قبل أحدهم أن يجرى معك لقاء فعليك أن تكون مستعداً له، أعطه معلومات مهمة عنك مثل: سيرتك الذاتية، وتاريخ العمل السابق، وقائمة بمن يرجع إليهم فى السؤال عنك. وهذا ما سنتناوله بالتفصيل فى الفصل التاسع من هذا الكتاب.

التواصل مع الآخرين من خلال الاتصال المباشر أفيد ما يكون إذا ما كان مصحوبًا بالتواصل مع الآخرين بصفة غير رسمية، فعلى سبيل المثال إذا كنت تقوم بالتواصل مع الآخرين بصفة غير رسمية لتتعرف على الوظائف التى تميل إليها، أو على مشاكل يمكنك حلها، فلا شك أنك ستجد فرصًا رائعة للعمل أثناء ذلك.

حقيقة

إذا كنت وبصفة مستمرة تتعرف على الوظائف التي تميل إليها فهناك احتمال أن تكتشف فرص عمل رائعة خلال ذلك.

فالتواصل مع الآخرين بصفة غير رسمية يمكن أن يوصلك إلى اتصال مباشر دون أن تقدم سيرتك الذاتية أو تملأ استمارة التقدم لوظيفة.

والآن وقد عرفت الدوافع الأربعة للتواصل مع الآخرين سل نفسك أى الفئات الثلاثة تناسبك أكثر؟ ودائمًا اسأل نفسك: لماذا أقوم بالتواصل مع الآخرين؟ ولا بأس إن لم تستطع الإجابة بسبب واحد فقط ولكن حال أن تكون الإجابة محددة قدر الإمكان. ويرجع هذا إلى أنك بمجرد أن تعرف لماذا تقوم بالتواصل مع الآخرين فإنك ستكون على مستوى أعلى من الكفاءة من حيث التواصل.

أهم نقاط الفصل

- التواصل مع الآخرين أداة يجب أن تستخدم بطريقة صحيحة لتحقيق أحسن النتائج، وعليك أن تفكر في السبب الذي يدعوك للقيام بالتواصل مع الآخرين قبل أن تشرع فيه.

والدوافع وراء القيام بالتواصل مع الآخرين هي:

١ . التعرف على الوظائف.

٢ . التعرف على التيارات والاتجاهات.

٣ . مقابلة أشخاص لم تقابلهم من قبل.

٤ . الحصول على وظيفة ما.

- ما هو الدور الذى جئت إلى هذه الدنيا للقيام به؟

الإجابة عن هذا السؤال ستساعدك على التواصل مع الآخرين .

في الفصول السابقة تعرفتَ على نفسك أكثر، ولكن بشكل ضئيل وعلى الأسباب التى تدعوك إلى القيام بالتواصل مع الآخرين، والآن جاء دور الحديث عن الجزء الممتع وهو العصف الذهنى لاكتشاف المعارف ومن تتصل بهم!

> إن المستقبل يشترى بالحاضر
> صمويل چونسون

ستقوم خلال هذا الفصل بعصف ذهنى حول نوعين من الناس الذين تتصل بهم: هؤلاء الذين تعرفهم وآخرين تريد أن تعرفهم. وهذا الفصل يتناول أولاً الأشخاص الذين تعرفهم بالفعل، ثم بعد ذلك يتناول من لا تعرفهم ولكنك تريد أن تتعرف عليهم.

ست حلقات

هل سمعت يومًا بما يسمى بمبدأ "الست حلقات التى بينك وبين الآخرين"؟ إنه مبدأ يقوم على حقيقة أنك تربط نفسك بأى شخص آخر فى العالم عن طريق ستة أشخاص آخرين. فعلى سبيل المثال ربما كان لك ابن عم فى ألمانيا يعرف صاحب بنك فى تشيلى والذى بدوره له علاقات مع محامٍ من أسكتلندا. وهكذا فمن خلال ست حلقات فقط تجد نفسك متواصلاً مع شخص آخر فى أى جزء من العالم!

وفى هذا الفصل من الكتاب سنستخدم مبدأ "الحلقات" إلا أننا سنجعلها ثلاثًا فقط بدلاً من ست.

أما الحلقة الأولى فستقوم أنت بعصف ذهنى لمعرفة أسماء أشخاص هم ألصق الناس بك. وأما الحلقة الثانية فستتناول المعارف والناس الذين لا تعرفهم جيدًا. وأما الحلقة الثالثة فتتناول الناس الذين لا تعرفهم مطلقًا وتود أن تعرفهم.

ثم سنعود لنحدد ما إذا كان هناك شخص فى الحلقتين الأولى أو الثانية يمكنه أن يوصلك بشخص آخر من الحلقة الثالثة.

تذكر

كتابة أسماء الأشخاص الذين لك بهم صلة هي طريقة جيدة كي تعرف عدد الذين تعلمهم، ثم تكتشف بعد ذلك الأشخاص الذين تعرفهم حقا. وكما قلنا في الفصل الأول إنها شبكة تشبه بيت العنكبوت.

الحلقة الأولى

هم أقرب الناس إليك يعنى أبويك وأعز أصدقائك..إلخ، فهى تضم الناس الذين تحبهم وتعتمد عليهم وتعرفهم حق المعرفة، وهم الذين تراهم بانتظام وتربطك بهم علاقات قوية.

شكل توضيحى للدرجات

الحلقة الثالثة ← هؤلاء الذين تريد التعرف عليهم

الحلقة الثانية ← هؤلاء الذين تعرفهم معرفة سطحية

الحلقة الأولى ← هؤلاء الذين هم أقرب الناس إليك

أنت

والنقاط التالية هى عناصر تساعدك على عملية العصف الذهنى، وربما كان بعضها لا يورد أناساً من الدرجة الأولى لديك. ربما كنت تريد أن تصنف شخصاً مثل مدربك في النادى أو أحد جيرانك فى الدرجة الثانية، فهذا يعتمد على قوة علاقتك بهؤلاء. لا بأس ضع أسماء الأشخاص حيث تحس أنه أنسب مكان لهم فى خريطة التواصل مع الآخرين واستشارتهم .

- **الأبوان والإخوة**
- **الأقارب وهذا يشمل الأجداد والجدات والخالات والعمات والأخوال والأعمام وأبناء وبنات العم وأبناء وبنات العمة وأبناء وبنات الخال وأبناء وبنات الخالة.**
- **الجيران.**
- **أعز الأصدقاء.**
- **أعز زملاء الدراسة.**
- **من يشاركونك فى الحجرة والسكن.**
- **المدرسون والمدرسات.**
- **المدربون.**
- **الأطباء.**
- **القادة الروحانيون.**
- **المستشارون القانونيون.**
- **أصحاب العمل.**

والآن اكتب قائمة بأسماء من تظن أنهم من أصحاب الحلقة الأولى فى حياتك مستخدمًا الجدول التالي :

معارف الحلقة الأولى

اسم الشخص	علاقتك به

الحلقة الثانية

إن المعارف الذين تضمهم الحلقة الثانية هم أناس تعرفهم، ولكنك لا تشعر بالارتياح فى التعامل معهم إلا فى نطاق ضيق محدود؛ لأنك لا ترتبط بهم بصلة قوية، فعلى سبيل المثال ربما ألقيت السلام على شخص ما وأنت فى المدرسة وهذا الشخص لا تعرفه إلا معرفة سطحية ثم تمضى إلى حال سبيلك. فشخص كهذا يستبعد أن تقف معه لتتحدث معه عما ستعمل فى العطلة الأسبوعية أو تقترح عليه أن تخرجا سويًّا للتنزه، ويشبه هذا النادل (الجرسون) الذى يعمل فى الكافتيريا التى اعتدت الذهاب إليها ويشبه أحد جيرانك الذى تراه أحيانًا، ومن الممكن أن يكون زميلاً لك فى العمل لم يجرِ

بينك وبينه تعارف كبير، أو مدرسًا لا تعرفه جيداً أو ابن عم لأحد أعز أصدقائك سبق أن قابلته ذات مرة. وعلى كل حال فأصحاب هذه الحلقة الثانية أناس تعرف من هم ولكن ليس بينك وبينهم صلة حميمة؛ إنما هى مجرد علاقة عادية.

حقيقة

ليس من الضروري أن تصير قريبًا جداً من أصحاب الدرجة الثانية والثالثة حتى تنجح في التواصل معهم واستشارتهم. إن تمكنك من مهارة التعامل مع الآخرين ممن لا تربطهم بك صلة كبيرة يسمى بـ "حسن التعامل مع الصلات الضعيفة.

وقبل أن نبدأ فى العصف الذهنى لكى نحدد معارفنا من أصحاب الحلقة الثانية دعنى أؤكد لك أن الهدف من التواصل مع هؤلاءً ليس أن نجعلهم يتحولون إلى الحلقة الأولى.

بالطبع ستترقى العلاقة بينك وبين هؤلاء الأشخاص بعد تواصلك معهم؛ إلا أنك لست بحاجة إلى أن تربطك بهم علاقة حميمة لا هم ولا أصحاب الحلقة الثالثة حتى تنجح فى التواصل معهم. إن سر التواصل مع أصحاب الحلقة الثانية يكمن فيما نسميه بـ "حسن التعامل مع الصلات الضعيفة" . ومعناه أن تصبح ماهراً فى التعامل مع من علاقتك معه علاقة عادية. وبهذه الطريقة سيكون لديك معارف كثيرون دون الحاجة إلى إنفاق قدر كبير من الوقت والجهد فى الحفاظ على هذه العلاقات.

إن تمكنك من التعامل مع علاقاتك مع أصحاب الحلقة الثانية جزء من رحلتك مع التواصل مع الآخرين واستشارتهم. وسيسرك أن تعلم أن هناك عدداً من الطرق التى تستطيع من خلالها مواجهة هذا التحدى، فعلى سبيل المثال استقطع من وقتك جزءاً يسيراً تتعرف فيه أكثر بجرسون الكافتيريا، كأن تعرف اسمه، أو ترسل إلى جارك الذى لا تراه إلا قليلاً بطاقة معايدة فى العيد. أو تهنئ أحد المدرسين الذين لا تعرفهم جيداً بميلاد طفل له. هذه

الأشياء من شأنها أن تقوى العلاقة بهم، وتمهد الطريق أمام إنشاء علاقات تواصل معهم في المستقبل. فمثل هذه الأشياء وإن كانت صغيرة في نظرك فإنها سيكون لك شأن كبير في نجاحك في التواصل مع الآخرين!

وإليك بعض أصناف الناس الذين يمكن أن يمثلوا لك أصحاب الحلقة الثانية، وعليك أن تفكر في المزيد:

- **زملاؤك في العمل.**
- **جليسة الأطفال التي ترعى إخوتك الصغار.**
- **ناظر المدرسة التي تدرس بها.**
- **آباء أصدقائك.**
- **جيرانك.**
- **مسئولو المعسكرات التي تشترك فيها.**
- **أصحاب المحلات التي تتردد عليها والعاملون بها.**
- **معارف والديك.**
- **أمين المكتبة التي تتردد عليها.**
- **قائد جماعة النشاط التي أنت عضو فيها.**

اسم الشخص	علاقتك به

الحلقة الثالثة

هل هناك أناس معينون تريد أن تقابلهم؟ هل هناك من تريد التعرف عليه عساه أن تتحقق على يديه أحلامك؟ هل ساعدك ما تناولناه فى الفصول السابقة على أن تجد أناساً يعملون بشركات أنت فى غاية الشوق إلى التعرف عليهم؟ إذا كان الأمر كذلك فأنت الآن تفكر فى الأشخاص أصحاب الحلقة الثالثة "هؤلاء الذين تريد التعرف عليهم" .

وكما فعلت مع أصحاب الحلقتين الأولى والثانية ستقوم بتدوين قائمة بأسماء من تراه من أصحاب الحلقة الثالثة. ولكن تنبه وأنت تدون تلك القائمة؛ فمن كان من أصحاب هذه الحلقة من الممكن أن يكون أى أحد . إن هرم التواصل مع الآخرين لا نهاية له. فإذا أردت أن تتعرف على شخصية عامة فأدرج اسمه أو اسمها فى قائمة الحلقة الثالثة ولا ترددا وبالطبع عليك

أن تدرك أن التعرف على مثل هؤلاء سيتطلب الكثير من الوقت والجهد، وعليك أن تسلك الوسائل الصحيحة وأن تحترم مواعيدهم وحدود التعامل معهم، ولكن إياك أن تقلل من شأن نفسك ولا من قدراتك على التواصل مع الآخرين مهما كانت مكانتهم.

معارف الحلقة الثالثة

اسم الشخص	علاقتك به

التواصل مع المعارف

من أصحاب الحلقة الثالثة

المهم هنا هو الإجابة عن السؤال التالي : كيف ستقوم بالتواصل مع هذه الطائفة من المعارف؟ أول خطة أن تراجع أسماء الذين أدرجتهم فى القائمة السابقة فانت لا تدرى من سيكونون.

ثم انظر فى الوظائف التى يشغلها أصحاب الحلقتيْن الأولى والثانية. ما جدولهم اليومي؟ وبمن يحتكون خلال ذلك الجدول الزمني؟ انظر أيضًا فى المؤسسات التى يعملون بها. انظر هل هم مشتركون فى ناد معين حيث يمكنك التواصل معهم هناك؟ انظر من جيرانهم؟ انظر من أين يشترون البقالة التى يحتاجون إليها؟ أعلم أن ما أقوله لك الآن يبدو غريبًا ولكن طبيعة حياة الناس تقتضى أن يتقابلوا فى أماكن شتى وظروف مختلفة. إنك لا تدرك معرفة الذين تظن نفسك تعرفهم، ولا تدرى من الأشخاص الذين يعرفهم هؤلاء الذين تعرفهم، ولا تدرى من الأشخاص الذين يعرفهم من تعرفهم... إلخ.

أهم ما فى الأمر ألا تتردد فى طرح الأسئلة على معارفك، ومن الأفضل أن تكون صريحًا أنت تسعى للتواصل مع الآخرين بدلاً من أن تظل فى حيرة من أمرك. تكلم مع الآخرين واكتسب أصدقاء جددًا. سل هذا واطرح سؤالاً وكن أمينًا صادقًا. إذا عاونك أحدهم فاشكره واسعَ لأن ترد إليه جميله. تذكر دائمًا أن الأمر كله يتمثل فى إنشاء علاقات مع الآخرين!

ولكن مع ما كل ما ستبذله من سعى فربما وجدت نفسك يومًا فى طريق مسدود، فربما كان هناك شخص من أصحاب الحلقة الثالثة تتحرق شوقًا للتعرف عليه؛ ولكن لا تجد سبيلاً للوصول إليه والحديث معه، فإذا وقع لك

ذلك فاعلم أن هذه ليست نهاية المطاف، فما عليك إلا أن تبحث عن وسيلة مختلفة للوصول إليه. وهذه الوسيلة ربما كانت أن ترفع سماعة الهاتف وتتصل به أو أن تقابله شخصيًّا، وفي كلتا الحالتين ستطلب منه مقابلة استيضاحية عن الوظائف. وهو مبدأ سنتناوله في الفصل القادم من الكتاب.

متابعة المعارف

وبينما تقوم بعمل قاعدة بيانات معارفك فلابد لك من متابعتهم، فينبغي أن تكون دائمًا قادرًا على الاتصال بهم بيسر وسهولة، وينبغي كذلك أن تعرف آخر مرة دار حوار بينك وبينهم. ويستحسن لو دونت الموضوع الذى دار بينكما الحوار حوله، وكيف يمكنك مواصلة هذا الحوار في المستقبل.

وهناك عدة وسائل تعينك على متابعة المعارف، منها أن تدون أسماء كل واحد من معارفك في بطاقة مستقلة، ثم تقوم بعد ذلك بفهرسة هذه البطاقات هجائيًّا بحسب الاسم أو المجال الذى يعملون فيه. واكتب على وجه البطاقة بيانات الشخص التى تشمل عنوانه ورقم هاتفه، ويمكنك أن تستعيض عن ذلك بأن ترفق الكارت الشخصى له بهذه البطاقة. أما فى خلف هذه البطاقة فلك أن تكتب تفاصيل مقابلتك معه إن كنت قد سبق لك أن قابلته، ومتى كان ذلك والرسائل التى تركتها له ورسائل البريد الإلكترونى التى أرسلتها إليه... إلخ.

وإليك مثالاً يوضح ذلك :

خلف الورقة	وجه الورقة
٧ أكتوبر ٢٠٠٧م: تركت له رسالة مع السكرتيرة الخاصة به، وقالت السكرتيرة: إنه سيتصل بى لاحقًا. ٩ أكتوبر ٢٠٠٧م: تحدثت معه وحددنا موعداً للمقابلة. ١٥ أكتوبر ٢٠٠٧م: قابلته شخصيًا واستغرقت المقابلة ساعة، وكانت مقابلة استيضاحية عن طبيعة الوظائف. وقد أعطيته سيرتى الذاتية. أعطانى اسم أحد المعارف يدعى رالف هنتر وطلب منى أن أكون على اتصال به. ١٦ أكتوبر ٢٠٠٧م : تابعت المقابلة التى جرت أمس برسالة شكر وجهتها له.	جون سميث، مؤسسة كلنا معا ٣٣٠ هامبتون درايف مدينة التواصل مع الآخرين، نيويورك ١١٠٠٠ ٢١٢-٥٥٥-٣٣٩٤ johnsmith@networkingtogether.com

وإذا كان لديك جهاز كومبيوتر في منزلك فلك أن تستخدم أحد البرامج لمتابعة المعارف. ومن اليسير أن تنشئ ملفًا من ملفات إكسيل تسجل فيه بيانات معارفك من أسماء وألقاب وأسماء الشركات التي يعملون بها، وعناوين وتواريخ اتصالك بهم والرد على ذلك الاتصال من قبل هذا الشخص والمتابعة. أما إذا أردت المزيد من التفصيل حول عمليات المتابعة فعليك بقراءة الفصل التاسع من هذا الكتاب والذى سنتناول فيه كيفية توصيل شكرنا لمعارفنا.

اربط هذا بذاك

قاعدة البيانات: هي مجموعة من البيانات المرتبة.

المعارف: هم الأشخاص الذين يقعون في نطاق شبكة تواصلك مع الآخرين، واستشارتك لهم والذين تفاعلت معهم، أو ستتفاعل معهم فيما بعد.

تحقيق النجاح من خلال حلقات المعارف

إن بناءك لقاعدة تواصلك مع الآخرين واستشارتك لهم هو عملية مستمرة لا تنتهي عند حد معين؛ لذا فافتح عينيك جيداً وأرهف سمعك حتى تكوّن معارف جدداً وتحصل على المزيد من المعلومات. فكثيراً ما سيرد عليك أشياء من هذا القبيل فاحرص على ألا يفوتك من ذلك شيء.

وخلال كل مراحل رحلتك مع التواصل مع الآخرين اجعل أحد أقربائك أو أحد أعز أصدقائك على علم بما تبذله من جهود في هذا المجال، فهذا من شأنه أن يسدد لك هذا الشخص سيرك نحو أهدافك ويمدك بالتشجيع الذى تحتاج إليه طوال تلك الرحلة؛ لأنك بإشراكك أحداً غيرك معك تضيف إلى عقلك عقلاً آخر يفكر معك، وربما يبصر ما قد يفوتك من فرص تواصل مع الآخرين. بالإضافة إلى أن الرحلات غالبًا ما تكون أكثر متعة إذا ما كانت بها رفقة وصحبة!

أهم نقاط الفصل

- إن معرفتنا بالآخرين تتفاوت من حيث القوة والضعف. فالأشخاص أصحاب الحلقة الأولى هم الذين تربطنا بهم صلات اجتماعية مباشرة. أما أصحاب الحلقة الثانية فهم أناس نعرفهم ولكن معرفة سطحية. أما أصحاب الحلقة الثالثة فهم أناس نريد نحن أن نتعرف عليهم.
- إن الناجحين في مجال التواصل مع الآخرين يمكنهم أن يحسنوا التعامل مع الصلات الضعيفة بمعنى أنهم يحسنون التعامل مع من لا تربطهم بهم علاقة وثيقة.
- يمكنك استغلال معرفتك بأصحاب الحلقتين الأولى والثانية في الوصول إلى أصحاب الحلقة الثالثة. واعلم أنه إن لم تُجدِ هذهِ الوسيلة نفعًا فعليك أن تتولى أنت أمر التواصل مع أصحاب الحلقة الثالثة.
- كن دائم المتابعة لمعارفك! وليكن لديك قاعدة بيانات تشمل بيانات معارفك وأن تسجل بها شيئًا عن آخر لقاء أو اتصال دار بينكما.

ماذا يقول الخبراء؟



من الأماكن التى تفيدك جداً فى تواصلك مع الآخرين الغرفة التجارية ببلدك الذى تعيش فيه، فمن طبيعة الغرف التجارية أن تذخر – أو تكون على اتصال – بالمسئولين وأصحاب المشاريع الصغيرة وبمن هم مثلك ممن يسعون للتواصل مع الآخرين.

ويمكنك أيضًا التواصل مع الجمعيات الأهلية التى توجد بالمدينة التى

أنت فيها، فهى كثيراً ما تعقد دورات تدريبية وتعليمية وبرامج اجتماعية من شـأنهـا أن تعـينك على الاتصـال بالشـخص المناسـب. ابحث فى دليل التليفونات عن أقرب فرع لهذه الجمعيات وقم بزيارته. أو ابحث عن هذه الجمعيات على محركات البحث الشهيرة مثل:

www.google.com أو www.yahoo.com

هنـــاك طرق أخرى للتواصل مع الآخرين وتوسيع نطاق "الحلقات" التى تكلمنا عنها فى الفصل السابق، وسنناقش فى هذا الفصل من الكتاب الأنشطة التى ستعرفك بأناس جدد وأفكار جديدة وخبرات جديدة، وفيما يلى نذكر لك بعض الوسائل النشطة التى تعينك فى مجال تواصلك مع الآخرين، بل تجعلك بحق ربان سفينة التواصل.

> لا يتعلم إلا المهتمون ولا يتغلب على مصاعب التعليم إلا أصحاب العزيمة.
> يوجين س. ويلسون

وإليك بعض النقاط السريعة لما سنتناوله بالتفصيل فى هذا الفصل.

- **المقابلات الاستيضاحية عن الوظائف وطبيعتها.**
- **تعرف الوظائف عن قرب والتعليم الوظيفى.**
- **العمل التطوعى.**
- التدريب الوظيفى.

أولا: المقابلات الاستيضاحية عن الوظائف وطبيعتها

وهى مقابلة تنعقد حين تطلب أنت أن يكون بينك وبين أحد الأشخاص حوار تتعرف من خلاله على أمر تجد فى نفسك ميلاً إليه، وبعبارة أخرى فإن المقابلة الاستيضاحية عن الوظائف وطبيعتها هى عبارة عن لقاء يجمعك بأحد الخبراء أو المحترفين لتكتسب منهم قدرا من المعرفة، ويتسم هذا النوع من المقابلات بمرونته؛ إذ قد يكون بينك وبين أى أحد، ومن الممكن أن يدور حول أى شيء.

وربما بدا أمر هذا النوع من المقابلات غريبًا وغير مألوف لديك، وهذا يرجع إلى أنك تنظر إليها على أنك تجعل شخصاً آخر يترك عمله ليتحدث مع

شخص لا يعرفه مطلقًا هو أنت، ولكن دعني أقول لك إن المقابلات الاستيضاحية عن الوظائف وطبيعتها أمر مألوف ومنتشر؛ فإذا جربته بنفسك فستجد أن هؤلاء الناس الذين سوف تستقطع من عملهم وقتًا للحديث معهم ستجدهم سعداء بذلك، وهذا يرجع إلى أنك حين تطلب من شخص ما أن يعرفك بمعلومات ثمينة عميقة فأنت بذلك تشير من طرف خفي إلى أنه خبير في هذا الشأن، وهذا يعد إطراءً منك عليه؛ ومن منا لا يحب ذلك؟

وأرى الآن سؤالاً يدور بذهنك: لماذا أقوم بعقد مقابلة كهذه؟ والإجابة أن هذا النوع من المقابلات ستتعرف من خلاله على العالم من حولك؛ ليس هذا فحسب بل إنه يتيح لك فرصة التواصل مع أناس جدد واستشارتهم فيما يعن لك من أمور، فإنك حين تقابل أناسًا يقومون بأعمال هي في عينك شيقة وهم على دراية بأمور ستفيدك يومًا ما أنت بذلك تبني شبكة معارفك.

أهي مقابلة استيضاحية عن الوظائف وطبيعتها أم مقابلة الغرض منها الحصول على وظيفة؟

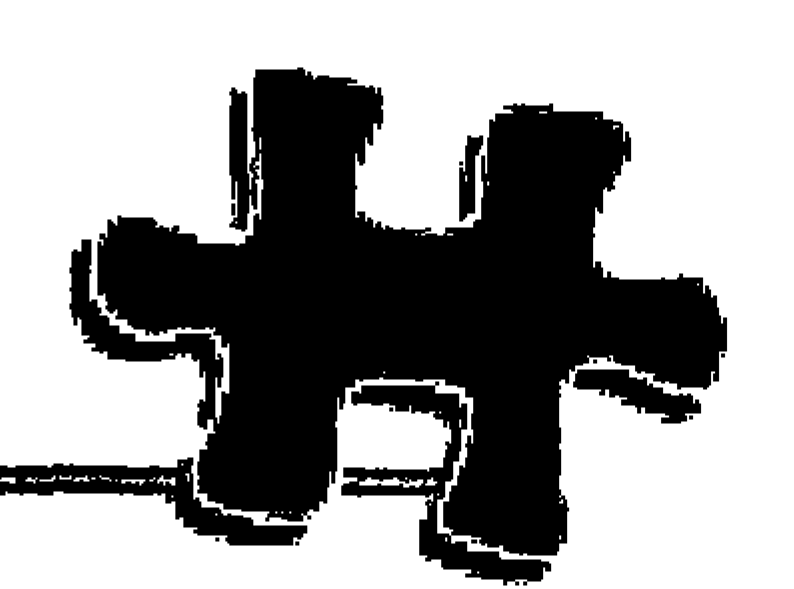
لا تعد المقابلة التي تعقدها مع شخص آخر بغرض الاستفسار عن الوظائف وطبيعتها مقابلة للحصول على وظيفة، حتى إن كانت قد تم عقدها في مكان تحب أن تعمل فيه، بل تظل كما هي استيضاحية؛ فالهدف من ورائها الحصول على معلومات. أما النوع الآخر فالهدف منه الحصول على عمل.



اربط هذا بذاك

الهدف من وراء المقابلة الاستيضاحية الحصول على معلومات.

الهدف من وراء المقابلة التوظيفية الحصول على عمل.



من أين نبدأ؟

لابد وأن يكون الفصلان الثالث والرابع وما احتويا عليه من تدريبات قد أعطياك إجابة جيدة عن هذا السؤال : أين أجد أناسا أتكلم معهم؟ لكن أين تجد شخصا على أرض الواقع لتتكلم معه؟ ماذا عن التقاط سماعة الهاتف والاتصال بشخص ما؟

فإذا كنت تتصل بشركة مثلاً ربما كان الذى يرد عليك هو من يعمل بالاستقبال.

فعليك أن تخبر موظف الاستقبال باسمك وسنك والسبب الذى دعاك للاتصال، وغالبًا ما يكون هذا الموظف على علم بالشخص المناسب الذى يمكنه أن يوصلك به، فحينها يمكنه أن يخبرك باسمه ثم يوصلك به. وإذا كنت لا تدرى ما تقول لموظف الاستقبال هذا، أو كنت تخشى أن تنسى ما عليك أن تقوله فعليك أن تكتب ما تريد أن تقوله على ورقة، وإليك مثالاً لذلك: قم بملء الفراغات فى الجمل التالية:

آلو. اسمى.....عمرى......سنة، وأريد أن أعرف معلومات عن......هل يوجد شخص ما فى الشركة آخذ من وقته دقائق لأسأله فى التليفون بضع أسئلة؟

فإذا أوصلك موظف الاستقبال بأحد ممن يعملون بالشركة لا تنس أن تسأله إذا كان الوقت مناسبًا للحديث معه أم لا، فربما كان اتصالك فى وقت هم فيه مشغولون بأمور العمل، ولا نريد أن يشكل اتصالنا إزعاجًا لأحد.

وإليك فكرة مهمة: إن المقابلة الاستيضاحية عن الوظائف وطبيعتها من الممكن أن تكون غير رسمية، ولكن لا يمكن أن تكون غير منظمة، فإذا عثرت على أحد المعارف فلا تفترض أنه على

حقيقة

إن المقابلة الاستيضاحية عن الوظائف وطبيعتها من الممكن أن تكون غير رسمية ولكن لا يمكن أن تكون غير منظمة. وليكن أمامك وأنت تتكلم معه ملخص سريع لما تود الحديث عنه.

علم باسمك ولا بالسبب الذى دعاك للاتصال به؛ بل أخبره أنت بذلك وبشيء يسير عنك، وليكن أمامك وأنت تتكلم معه ملخص سريع لما تود الحديث عنه.

ماذا تطلب؟

إن ما ستتحدث عنه خلال المقابلة الاستيضاحية عن الوظائف وطبيعتها سيتحدد معظمه في ضوء ما تريد أن تعرفه ممن تقابله، فإذا وجدت أنك فى حيرة من أمر الأسئلة التى تطرحها عليه فإليك بعض الاقتراحات:

- **ما أكثر الأشياء التى تحبها فى عملك؟**
- **ما أكثر الأشياء التى لا تحبها فى عملك؟**
- **كيف لى أن أعرف معلومات عن ....؟**
- **ما الذى توصى به لأمثالى ممن لهم ميل إلى ....؟**
- **هل يوجد شخص آخر أتحدث معه فى هذا الموضوع؟ وإذا كان هنالك شخص ما، فمن ترشح لي؟**

أمور لا بد أن تكون موضع اهتمامك

هناك أناس كثيرون يترددون فى عقد المقابلة الاستيضاحية عن الوظائف وطبيعتها خشية أن يظنهم الناس من الأغبياء، فإذا كان ظنك كظن هؤلاء فدعنى أؤكد لك أنك لن يظن الناس بك الغباء بل على العكس تمامًا، سيظنون بك الذكاء، والسر فى ذلك أنك تقضى جزءًا من وقتك لتتعرف على أمر تريد معرفته، وتقابل أناسًا يفيدونك فى هذا الشأن وهذا يجعلك تبدو محترفًا بل محترفًا جدًّا. وأنت أيضًا تقوم بالنظر فى ميولك ومعارفك، وتقوم بتقييم ذلك وهذا مما يجعلك تفوق أقرانك بكثير. إن معظم من ستتحدث معهم سينظرون إليك نظرة إعجاب، إذ أنك تقوم بعمل قلما يقوم

به أحد من الشباب ممن هم فى مثل سنك، وسيكون عندهم استعداد أن يعاونوك لأنهم يرون أنك تسعى لمساعدة نفسك، إن من يدرك قيمة ما تسعى إلى تحقيقه سيقدرك حق قدرك؛ فكما قيل قيمة كل امرئ ما يطلب.

ثانيًا: التعرف على الوظائف عن قرب والتعليم الوظيفي

أ ـ التعرف على الوظائف عن قرب

يمكنك من خلال ما يسمي بالتعرف على الوظائف عن قرب من الوقوف على حقيقة وظيفة ما، والمقصود بهذا المصطلح أن تتبع أحد المحترفين أثناء أدائه لعمله لمدة يوم كامل لتتعلم التفاصيل الدقيقة لمهنة معينة ومدة هذا التعرف تتراوح ما بين ساعة أو ساعتين إلى يوم كامل، وهذا يتوقف على ما يوافقك ويوافق من تُجرى معه هذا التتبع. إن التعرف على الوظائف عن قرب هو أحد أشكال التواصل الذى تتمكن من خلاله من التعرف على ماهية وظيفة ما وحقيقتها لا مجرد ما تقوله الإعلانات عنها.

كيف يمكن إجراء التعرف على الوظائف عن قرب؟

إن الأخصائى الاجتماعى بمدرستك يمكنه أن يقدم لك يد العون فى هذا المجال، فيمكنه أن يدلك على حياة مهنية تناسب مهاراتك وميولك، ويمكنك أيضًا الاستعانة بوالديك وبأصحاب الحلقتين الثانية والثالثة من المعارف فى مجال التعرف على الوظائف عن قرب، فيمكن أن تجد عند أحد منهم معرفة بشخص ما يفيدك فى مجال معين تميل إليه يمكنك الاتصال به.

ب ـ التعليم الوظيفي

وهو نوع مطور وأعمق من التعرف على الوظائف عن قرب، فالذى يتلقى هذا النوع من التعليم هو شخص يتعلم مهنة ما من خلال العمل بها مدة معينة، وبعبارة أخرى هو نوع من التعليم من خلال العمل، وهذا يتطلب

قدراً كبيراً من الالتزام.

وهناك أماكن مخصصة لهذا النوع من التعليم، تتمثل فى عقد دورات تدريبية فى مهن، يتم اختيارها من المتقدم الذى يكون تقريباً قد تجاوز السادسة عشرة من عمره، حيث يمارس العمل بنفسه.

العمل التطوعي

هو إرادتك أن تقوم بمهمة ما، عادة ما يكون الغرض منها مساعدة غيرك، والدوافع التى تكمن وراء التطوع متنوعة إلا أن أفضلها هو الرغبة فى مساعدة الغير، ولهذا الأمر فوائده؛ فمن هذه الفوائد أنك تتاح لك فرصة مقابلة أناس من نوعيات شتى يكون من المحتمل أن يدخلوا فى إطار تواصلك مع الآخرين واستشارتهم، ولكن عليك ألا تجعل التواصل مع الآخرين هو هدفك الوحيد من وراء قيامك بالعمل التطوعى، فلكى تصبح من الناجحين فى مجال العمل التطوعى، فلابد لك من وجود هدف تسعى لتحقيقه من خلال اشتراكك مع الآخرين فى أمر ما.

من أين نبدأ؟

هناك عدد من الأسئلة لابد لك أولاً من أن تجيب عنها بنفسك قبل أن تسعى للاشتراك فى أحد الأعمال التطوعية:

ما الذى تحبه؟

أفضل عمل تطوعى يمكنك القيام به سيكون فى مؤسسة أنت مؤمن بها وبما تقوم عليه من أسس ومبادئ، فمثلاً إذا كنت ممن يناهض إزالة الغابات فلا تتطوع فى لجنة لقطع الأشجار، وإذا كنت من محبى ارتداء الملابس المصنوعة من فراء الحيوانات فلا تتطوع فى منظمة الرفق بالحيوانات، بل عليك أن تتطوع فى مجال تحقق فيه القيم التي تؤمن بها وتتجسد فيه الاعتقادات التى رسخت لديك، وترى فيها محلاً تبرز من خلاله قدراتك وتفيد من خلاله غيرك.

ما الذى تريد أن تتعلمه؟

إن اشتراكك بالعمل التطوعى يعنى أن تخصص جزءاً من وقتك لمناصرة قضية ما، أو مساعدة مؤسسة ما، ولكن الفوائد الناتجة من ذلك العمل التطوعى لا تعود على تلك القضية أو تلك المؤسسة فقط بل يكون لك نصيب منها، فعليك أن تحدد أولاً وقبل أن تشترك بأى عمل تطوعى ما الذى تريد أن تتعلمه من خلال قيامك به؟ وهل هناك معلومات معينة تريد الحصول عليها؟ وهل هناك خبرات معينة تريد اكتسابها؟ وفيم تفيدك هذه الخبرات فيما بعد؟ وحين تريد الالتحاق بمؤسسة ما كمتطوع فعليك أولاً أن تتحدث مع المسئول فيها عن شئون المتطوعين، واسأله إذا كان هو أو أى شخص آخر يعمل بالمؤسسة بإمكانه أن يساعدك فى تحقيق أهدافك.

كم من الوقت يمكنك الالتزام بتخصيصه لعملك التطوعي؟

من المهم أن تتحدث مع والديك أو من كان ولي أمرك حول كل قراراتك الخاصة بالعمل التطوعى، واجعل نتاج هذا الحوار جدولاً زمنيًّا يناسب جميع الأطراف قدر المستطاع. وإذا كنت دون سن السادسة عشرة أو كنت لا تملك سيارة فسيقوم والدك أو من كان ولى أمرك بتوصيلك من مكان عملك التطوعى وإليه؛ ولهذا السبب لابد وأن تعرف جيداً جدوله الزمنى قبل الالتزام بأى شيء. كما عليك أن تنظر بعين الاعتبار للوقت اللازم لمذاكرة دروسك وعمل الواجبات المدرسية واشتراكك فى جماعات الأنشطة بالمدرسة إلى جانب الأنشطة التى تقوم بها بعد انتهاء اليوم الدراسي. فكل هذه الأمور تستغرق وقتاً، وتحتاج إلى أن تفرغ لها جزءاً من ساعات يومك. فآخر ما تريد حدوثه أن تصاب بالإرهاق الشديد فى أول يوم من أيام عملك التطوعي!

البحث عن مؤسسة تعمل فيها عملاً تطوعيًا:

إذا ما حددت أهدافك من القيام بالعمل التطوعى يمكنك التحدث مع الآخرين حول الفرص المتاحة للقيام به. أولاً ابحث فى معارفك – من أصحاب الحلقتين الأولى والثانية– عن شخص تكون له نفس الميول ليشاركك عملك التطوعى ، أما بخصوص الأماكن والمؤسسات التى يمكنك التطوع بها شريطة أن تلائمك، فربما يرشدك إليها أحد والديك أو أحد معلميك أو الإخصائى الاجتماعى بالمدرسة.

هذا وشبكة الإنترنت ذاخرة بالمصادر التى ترشدك إلى المؤسسات التطوعية.

سيتيح لك العمل التطوعي فرص عمل علاقات ود وتبادل مع الآخرين، فهو إذاً داخل وبشكل طبيعى فى إطار التواصل مع الآخرين، ولا تنس أن العمل التطوعى يتيح فرصة عظيمة للتواصل مع الآخرين بصفة غير رسمية؛ إلا أنه ليس المكان المناسب لعمل التواصل مع الآخرين واستشارتهم من أجل الحصول على عمل.

تذكر

للتواصل مع الآخرين بغرض الحصول على عمل هدفا محددا هو البحث عن فرصة عمل أو تحويل المسار الوظيفي. أما التواصل مع الآخرين بصفة غير رسمية فإنه أمر مستمر لا ينقطع، ويقع في أي مكان وأي زمان وتحت أية ظروف.

« إريك كـارولف » طالب في السنة الأولى في مـدرسـة إيدن بـريرى الثانوية التي تقع في إيدن بريرى بمينيسوتا. بدأ حب « إريك » لعالم التقنية والإلكترونيات منذ كان في الثالثة من عمره، ولقد حرص على تعليم نفسه كل شيء استطاع الوصول إليه عن الكومبيوتر، ثم بدأ يفيد الآخرين من خلال ما تعلمه وهو ما زال في السنة الثانية من المرحلة الابتدائية، واستمر « إريك » في ذلك خلال المرحلتين الابتدائية والإعدادية؛ ثم هو اليوم ما زال على نفس المنوال في بداية المرحلة الثانوية، وهو يقول عن نفسه: "كان هدفي من وراء مساعدتي للآخرين أن أظهر تعاوني معهم وودي لهم، وبالتدريج أصبح يلقبني من يعرفني بـ "جني مصباح علاء الدين" في مجال حل مشكلات الكومبيوتر، فحين يقع أحد الأساتذة أو الطلاب في أمر من ذلك يلجأ إليَّ فيجد عندي حلاً لمشكلته."

وأخيراً وصلت أصداء شهرة « إريك » كعبقري تقني إلى مسامع مسئول التقنيات بالمدرسة « ديان مايرز ». وتكوَّن فريق من « ديان » و« إريك » ومجموعة من الطلبة الحاذقين في مجال التقنية تحت اسم "كادر التقنية". وتعاون "كادر التقنية" هذا مع مدرسي المدرسة ومديري الشبكات والطلبة في الحفاظ على أن تعمل كل الوسائل التقنية الموجودة بالمدرسة الثانوية وبكفاءة.. وكان عمل « إريك » في هذا الفريق فاتحة لآفاق جديدة. منها أن مدرس الدراما بالمدرسة كان يعاني من مشكلة بالكومبيوتر الذي يعمل عليه، وساعده « إريك » على الخروج من أزمته تلك، ويقول « إريك »: إنه كان من محبي الدراما خاصة ما تحتويه من أضواء وأصوات، وكان يود لو أنه واتته الفرصة أن يجرب فيها نفسه، لذا عرض على مدرس الدراما أن يعاونه في أعمال موقع مادة الدراما الموجود على شبكة الإنترنت، وهذا أيضاً أدى إلى إيجاد فرص أكثر أتاحت لإريك استغلال مهاراته في مجال الإنتاج الدرامي.

وبفضل ما بذله «إريك» في مجال مساعدة الآخرين تفتحت أمامه آفاق جديدة وتكونت لديه علاقات جديدة، ويقول «إريك»: "إن التواصل مع الآخرين هو أسلوب حياة، لقد تفتحت أمامي آفاق جديدة وأتتني فرص جديدة لما عرف الناس عني تعاوني معهم وأنهم يمكنهم الاعتماد عليّ، لقد فتح العمل التطوعي أمامي أبوابًا كانت من قبل مغلقة."

رابعًا: التدريب الوظيفي

كثير من الناجحين بدءوا حياتهم المهنية كمتدربين على الوظائف، هل تعلم أن بيل كلينتون الرئيس السابق للولايات المتحدة الأمريكية بدأ حياته المهنية بهذه الطريقة؟ نعم لقد عمل متدربًا على الوظائف في مكتب السناتور ويليام فولبرايت ومن خلال ذلك تعرف على التفاصيل الدقيقة للسياسات الأمريكية.

ما المقصود بأن تكون متدربًا على الوظائف؟

تعرف بعض المواقع على شبكة المعلومات المتدرب على الوظائف بأنه طالب بإحدى المدارس أو أحد طلاب الجامعة حديثي التخرج يخضع لتدريب عملي هناك مشرف مسئول عنه، وعادة ما يعمل المتدربون على الوظائف في إطار منظم مثل أحد المكاتب أو إحدى الوكالات أو إحدى الدوائر الرسمية.

والأدوار التي يقوم به المتدربون على الوظائف تختلف اختلافًا واسعًا باختلاف الجهة التي يتدربون بها. أنا شخصيًّا كنت من هؤلاء حين كنت في عامي الأول من الدراسات العليا بالجامعة؛ فقد تدربت وظيفيًّا لدى إحدى المجلات التي تنتشر في بوسطن وكان اسمها "مجلة الإحياء الثقافي الفصلية". وبالطبع كنت أقوم بكثير من الأعمال المملة مثل كتابة الرسائل وإحضار بعض المأكولات من الجهة الأخرى من الشارع، إلا أنني تمكنت من البحث وكتابة مقالتين نشرتا بالمجلة، فيحسن بمن يخوض تجربة التدريب الوظيفي أن يوازن بين حسنات التجربة ومساوئها، ومن طبيعة مثل هذا النوع

من التدريب أن يمنحك فرصًا لا تعوض كي تكتسب مهارات معينة وتنميها، وستحتاج إلى هذه المهارات حين تخوض تجربة العمل الجاد "الممل" فيما بعد .

ماذا علينا أن نتوقع؟

يمكنك أن تتوقع أن تقابل عددًا من الشخصيات المختلفة خلال عملك في التدريب الوظيفي، فستقابل أطقم السكرتارية ورؤساء العمل، بل وقد يصل الأمر إلى أن تجد نفسك وجهًا لوجه مع رئيس الجمهورية شخصيًا، فالتدريب الوظيفى إذًا يمكنه أن يتيح لك التواجد فى أماكن لم تكن تحلم أن تمر بها فى رحلتك مع التواصل مع الآخرين، وأن تتعرف على أشخاص ما كنت تتوقع أن تقابلهم أبدًا، بالإضافة إلى أنك من خلال التدريب الوظيفي ستكتسب الكثير من المهارات التى تفيدك فى مستقبلك، وتقابل أشخاصًا يساعدونك على تحقيق أحلامك وأهدافك .

والآن دعنا نناقش الجانب الواقعي للأمور: عادة ما يتضمن التدريب الوظيفى حدًّا أدنى من الوقت تلتزم به خلال الأسبوع، وهو أمر تتفق حوله مع صاحب العمل، وهناك بعض حالات التدريب الوظيفى الصيفي يكون عدد ساعات حضورك بالشركة كعدد ساعات أيام الدوام العادية، بينما فى مثيلاتها التى تكون خلال العام الدراسى تكون ساعات حضورك هذه متراوحة بين خمس ساعات إلى عشرين ساعة أسبوعيًّا، وكما أن الالتزام بالحضور فى أثناء التدريب الوظيفى يتنوع من حالة إلى أخرى فإن الأجور أيضا تتنوع، فهناك من حالات التدريب الوظيفى ما تدفع الشركة للمتدربين فيه تعويضًا عما أنفقوه من أموال أثناء تدريبهم؛ بينما هناك حالات أخرى يكون عمل المتدرب بها مجانيًّا، وبناء على برنامج التدريب الوظيفى الذى اخترته يمكنك أن تحصل على شهادة أكاديمية بذلك التدريب، وعليك أن تتحدث مع والديك أو من كان ولى أمرك أو مع الأخصائى الاجتماعى بالمدرسة حول ما إذا كان بإمكانك الحصول على شهادة أكاديمية بالتدريب الذى قمت به أم لا .

أهم نقاط الفصل

- إن المقابلة الاستيضاحية عن الوظائف وطبيعتها والتعرف علي الوظائف عن قرب والعمل التطوعي والتدريب الوظيفي تمثل فرصًا لك كي تقابل أناسًا لم تقابلهم من قبل وتكتسب خبرات وتنمي مهاراتك.
- إن المقابلة الاستيضاحية عن الوظائف وطبيعتها ليست مقابلة تقدم للوظيفة، بل إن الهدف من وراء عقدها هو التعلم.
- إن التعرف على الوظائف عن قرب يعني أن تتبع شخصًا ما أثناء أدائه لعمله لمدة يوم أو بعض يوم، لتقف على حقيقة العمل الذي يقوم به وتتعرف على الشركة التي يعمل بها.
- إن العمل التطوعي هو أسلوب حياة، وقبل أن تشرع في القيام بعمل تطوعي ما، فعليك أن تنظر إلى نفسك أولاً وتحدد ما الذي تحبه وتميل إليه من أمور، وما الأهداف التي تود تحقيقها من خلال قيامك بهذا العمل التطوعي، وكم من الوقت ستقضيه فى العمل التطوعي.
- إن التدريب الوظيفي يمثل لك فترة احتكاك واكتساب خبرات تقوم خلالها بوظيفة على أرض الواقع، وأيضًا يمثل فرصة لك أن تقابل أناسًا لم تقابلهم من قبل.

على الرغم من كثرة فوائد التواصل مع الآخرين فإنه يشكل للبعض تجربة مخيفة، فهو يتضمن التجرؤ على الاتصال هاتفيًا بأناس لا نعرفهم أو مقابلتهم شخصيًا بغض النظر عن قوة الدافع إلى ذلك، بل الأصعب من ذلك أن تتواصل مع هؤلاء الغرباء، وأنت ما عرفتهم إلا منذ قليل جدًا، لذا فإن بعض الناس يرون التواصل مع الآخرين أمرًا أكبر من قدراتهم النفسية لذلك لا يقدمون عليه، ولكن هل تعلم أن هذا الخوف يمكنه أن يجعلك تظل كما أنت فى نفس المكانة الاجتماعية والمهنية التى تحياها الآن ولا تتقدم عنها شبرًا؟

كلما مرت بك تجربة كان عليك فيها أن تتوقف وينتابك شعور بالخوف أكسبك ذلك قوة وشجاعة وثقة، لابد لك أن تقوم بما تظن نفسك لا تستطيع القيام به. إلينور روزفلت

ولكن أبشرك أنك إذا كنت منطويًا بعض الشيء وتجد صعوبة حين تقابل الآخرين، فأنت رغم ذلك تتمتع بالكثير من الاستعداد للتواصل مع الآخرين، ولقد خصصنا هذا الفصل من الكتاب لمساعدتك على أن تجتاز حاجز الخوف وتنطلق فى رحلتك فى التواصل مع الآخرين.

ليس معنى الشجاعة ألا يكون هناك خوف

ليس الخوف بأمر سيئ ينتابنا بل هو شعور فطرى تكون له أهمية بالغة فى بعض المواقف، وتخيل معى أنك الآن فى الغابة، وفجأة ظهر أمامك أسد وأخذ يقترب منك، فى مثل هذا الموقف يكون الخوف شيئًا ضروريًا وإلا وجدت نفسك وقفت فى مكانك الذى كنت فيه وأخذت تحاول التودد إلى ذاك الحيوان المفترس بدلاً من أن تسابق الريح هربًا منه، ويا له من اختيار موفق!

لا يكون الخوف ضاراً إلا إذا منعنا من انتهاز الفرص التى تلوح لنا كى نتقدم ونصبح فى مكانة أفضل، وعلى الرغم من كون الخوف أمراً لا بأس به إلا أنه يكون كذلك إذا ما تركناه يسيطر على حياتنا.

ما أكثر شيء يخيفك؟

ذات يوم قال «ويل روجرز»: "حتى لو كنت على الطريق الصحيح، ولكنك اكتفيت بذلك ووقفت فلم تتحرك فستقدم سيارة لتدهسك."
فكونك تقرأ كتابى هذا فهذا دليل على أنك على الطريق الصحيح أو على الأقل تحاول أن تصل إليه، والذى يتعين عليك الآن أن تحرص على أن تمضى قدماً نحو هدفك.

ولكى تحقق تقدماً فى هذا الشأن لابد لك من النظر فيما يمثل عقبة أمام رحلتك مع التواصل مع الآخرين، والخوف أحد هذه العقبات التى تعترض طريق سيرك نحو أهدافك، إذاً فلابد من أن تسأل نفسك هذا السؤال: ما أكثر شيء يخيفنى في مجال التواصل مع الآخرين ؟ هل هو اتصالى هاتفياً بشخص لم أقابله أبداً فى حياتى قبل ذلك؟ هل هو خوفى من أن أبدو فى أعين الناس غبيًّا؟ هل هو خوفى من أن أقابل أناساً ثم لا يحبونني؟ ماذا لو حدث أن كنت فى غداء عمل وفجأة أسقطت شيئاً من الطعام على القميص الذى أرتديه فأصبح منظرى يثير السخرية والضحك؟

ولا يهم تحديد ما هو الداعى إلى الشعور بالخوف الذى ينتابك، فمهما يكن فشعورك هذا له ما يبرره، فليس هناك سبب غبى للخوف ؛ المهم هو ما يترتب على شعورك بهذا الخوف.

تدريب الهوية

سيساعدك التدريب التالى على تحديد المخاوف التى تنتابك فى مجال التواصل مع الآخرين وكيف تتعامل مع تلك المخاوف. أولاً دوِّن أكثر الأشياء التى تخيفك فى مجال التواصل مع الآخرين، ثم أعدّ نفسك لمشهد تتحقق فيه بعض مخاوفك، وإليك مثالاً من حياتى أنا شخصيًّا:

الجزء الأول: التعرف على أصل المخاوف

ينتابني شعور بالخوف من حضوري أول اجتماع لي بالغرفة التجارية، إذ إنني لا أريد أن أكون شخصاً جديداً يكتفي بالفرجة. أخشى أن يتجمع الحاضرون في جماعات صغيرة في حين أظل وحيدة لا يتحدث معي أحد.

الجزء الثاني: الاستعداد لهذا المشهد

أتخيل الآن أني قد حضرت اجتماع الغرفة التجارية حيث لا يعيرني أحد من الحاضرين انتباهه ولا يأبهون بوجودي معهم، ولا يوجد أدنى اهتمام بي، وأنا الآن صامتة لا أتكلم مع أحد ولا يكلمني أحد، وهذا أمر يجعلني أشعر بالإحباط؛ لذا ما الذي عليَّ أن أفعله الآن؟ سأحاول أن أجد من بين الحاضرين شخصاً قريباً من سني لأفتح معه حواراً، وأثير اهتمام الآخرين بأن أسالهم عن أنفسهم أسئلة كثيرة جداً. (ولاحظ معي أن الناس يحبون أن يتكلموا عن أنفسهم). والحل هنا يكمن في أن أقوم أنا بالمبادرة، ولا أنتظر حتى يتفضل أحدهم بالحديث معي.

كان هذا مثالاً للشعور بالخوف انتابني ذات مرة في حياتي، وصدقني أيها القارئ إن قلت لك إن هناك في حياتي أمثلة مشابهة، هناك أمور أخرى متعلقة بالتواصل مع الآخرين تجعل شعوراً بالخوف ينتابني، هذا وأنا مؤلفة الكتاب الذي بين يديك، وحتى أكثر الأشخاص اعتياداً على التواصل مع الآخرين وتمرساً فيه ينتابهم شعور بالخوف أحياناً، فلا عليك إن وجدت نفسك تخاف من أمر متعلق بالتواصل مع الآخرين، والآن عليك بأن تفكر في أربعة أو خمسة أمور متعلقة بالتواصل مع الآخرين تجعل شعوراً بالخوف ينتابك، ثم عليك بعد ذلك أن تفكر في حلول من إبداعك تعد نفسك بها لمواجهة تلك المخاوف من خلال مشاهد مناسبة لكل منها.

كان «براسانثا جاياكودي» قد قدم من ولاية سيتل الأمريكية ليسكن في واشنطن، وكان يعرف صديقًا لأحد أصدقائه ممن كانت لهم خبرة في مجال إنشاء الشركات، وبما أن «براسانثا» كان يحب أن يقيم أحد المشاريع الصغيرة فقد كان يريد أن يتصل بهذا الشخص ليتحدث معه ويتعلم منه، ويقول «براسانثا» عن ذلك: "وهنا توقف الأمر قليلاً؛ فقد كنت مترددا في الحديث معه، إذ كنت أظن أن أسئلتي التي ساطرحها عليه ستبدو له على أنها أسئلة ساذجة، وكنت لا أحب أن يسخر مني شخص لا تربطني به صلة وثيقة."

ولكن أخيرًا وازن صاحب القصة بين مخاوفه تلك وبين الفوائد التي سيجنيها من هذا اللقاء، ورأى أن فوائد اللقاء ستكون أكثر من أضراره المتوقعة، ولنترك له الحديث. يقول «براسانثا»: "كنت أعلم أن تأسيس شركة أو القيام بمشروع صغير أمر يعتمد على التواصل مع الآخرين واستشارتهم؛ وقلت لنفسي: إنه سيكون من السهل عليّ أن أتغلب على مخاوفي الآن بدلاً من أن أنتظر حتى يقام المشروع ويتأثر بمثل تلك المخاوف."

وبالفعل قام «براسانثا» بالاتصال بهذا الشخص ووافق على مقابلته، وقبل المقابلة ظل «براسانثا» يفكر جيدًا حتى يكون محددًا في الأمور التي يسأل عنها أثناء اللقاء، يقول «براسانثا»: "لقد كان الرجل متجاوبا جدًا خاصة أنه رأى أنني حضرت اللقاء وأنا مستعد له ولم أضيع وقته، وقد تغلبت على أحد المخاوف التي كانت تنتابني في مجال التواصل مع الآخرين من خلال شيئين الأول: استجماعي لشجاعتي كي أرفع سماعة الهاتف لأتصل به، والثاني: التحضير الذي قمت به قبل لقائي معه."

الثلاثية الفعالة

وهناك وسيلة أخرى نتخلص بها من المخاوف التى تنتابنا أثناء رحلتنا مع التواصل مع الآخرين، وهى ما أطلقت عليه اسم "الثلاثية الفعالة"، وهى الاستعداد المسبق والممارسة واستعادة الهدوء، فمن خلال سعيك لتحقيق هذه الأمور الثلاثة ستتمكن من إزاحة العقبات من طريقك ومن التخلص من المخاوف التى تنتابك فى رحلتك مع التواصل مع الآخرين .

الاستعداد المسبق:

وهو أن تعد نفسك جديًا قبل أن تخوض فى أمر ما، وتكون للاستعداد أشكال متعددة، فعلى سبيل المثال إذا كنت تريد الاتصال بشخص ما فعليك أن تعد نفسك قبل إجراء ذلك الاتصال، فمثلاً اكتب ملخصًا لما ستقوله على ورقة كما سبق وأوضحنا فى الفصل السابق، ولابد أن تعرف مقدمًا ما الذى تريد أن تقوله، ولابد أن تعد ما تقول لموظف الاستقبال إذا استقبلك بكلام لا تحبه مثل: "إن الشخص الذى تريد الحديث معه لا يتلقى مكالمات من أناس لا يعرفهم،" أو "ما السبب الذى يجعلنى أوصلك بأحد العاملين بالشركة؟" فإذا أعددت نفسك لأسوأ ما يمكن أن يقع فستكون مستعداً لأى أمر يحدث حينها.

حقيقة

حتى أكثر الناس تمرسًا في التواصل مع الآخرين ينتابهم أحيانا شعور بالخوف. إذا أعددت نفسك لأسوأ ما يمكن أن يقع فستكون مستعداً لأي أمر

ويمكنك أن تعد نفسك للمقابلات الشخصية بالطريقة نفسها، فإذا كنت تميل إلى وظيفة معينة، وكنت ستقابل شخصاً يعمل بتلك الوظيفة فعليك أن ي تستعد للقائه من خلال جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول هذا الشخص، ثم قم بزيارة لموقع الشركة التى يعمل بها الموجود على شبكة

الإنترنت وتعرّف على الشركة نفسها وما يتعلق بها، ثم راجع الفصل الرابع من هذا الكتاب للتعرف على طرق اكتشاف معلومات حول الشركات التى تميل إلى العمل بها.

التدريب:

تدرب مراراً وتكراراً على ما تريد أن تقوله خلال المكالمات الهاتفية أو المقابلات الشخصية، وحين تتأكد مما تريد أن تقوله سيكون عندك مزيد من الثقة فى أنك ستقوله، وستمتد تلك الثقة إلى نبرات صوتك وحينها سيسمع الناس منك، واحرص على أن تبتسم وأنت تتصل هاتفياً لأن الود يمكن أن يميز عبر الهاتف من خلال نبرات صوتك؛ وكذلك الأمر بالنسبة إلى الخوف والقلق، فلابد أن تحرص على التحدث بصوت واضح معتدل، وأن يكون تنفسك خلال المكالمة مستقراً قدر الإمكان، ولا تنس أن تأخذ أنفاساً عميقة قبل إجراء المكالمة، وأن تهدأ قدر المستطاع، وكلما زاد هدوؤك زاد هدوء من تحادثه عبر الهاتف.

أما المقابلات الشخصية فلك أن تستعد لها بالتدرب على الأسئلة التى تطرحها على من ستقابله أو حتى بإجراء محاكاة لها مع شخص آخر، فيقوم والدك مثلاً أو والدتك أو أحد أصدقائك بتمثيل دور محاورك وتقوم أنت بطرح الأسئلة التى أعددتها عليه.

استعادة الهدوء:

هل مر بك قط يوم عصيب؟ هل مر بك يوم وجدت أن ثيابك التى سترتديها للخروج ممزقة أو ملطخة بالبقع، ومع ذلك اضطررت آسفاً أن ترتديها؟ أنا شخصياً حدث لى هذا وذاك، وصدقنى لقد كنت فى موقف لا أحسد عليه!

ومن الأسباب التى تجعل مثل هذه الأمور تبدو مزعجة أن معظمنا يتأثر كثيراً بمظهره الخارجى فتكون عنده ثقة كبيرة بنفسه إذا ما كان مرتدياً أفضل

ثيابه، فإذا حسنت من مظهرك فسوف يمنحك ذلك دفعة من الثقة بالنفس.
والآن إليك أمرين لابد من مراعاتهما قبل خوض المقابلات الشخصية مع أحد ممن تحتكُّ بهم خلال التواصل مع الآخرين:

- **العناية بالنظافة الشخصية والمظهر العام:** لا تنس أن تقوم يوميًّا بالضروريات التالية: الاستحمام وتنظيف الأسنان وترجيل الشعر واستخدام مزيل العرق، فالحفاظ على النظافة الشخصية والمظهر العام سيساعدك كثيراً على النجاح في مجال التواصل مع الآخرين.

- **ارتداء ملابس تفوق بقليل ملابس الموظفين بالشركة التي تذهب إليها:** إن نوعية ما ترتديه من ملابس حين تقوم بالتواصل مع الآخرين تتوقف على طبيعة من ستتعامل معهم والمكان الذى ستقابلهم فيه، فإذا كانت المقابلة مع أحد المعارف الجدد من المحترفين في إحدى الشركات فعليك ساعتها أن تنظر ماذا يرتدى الموظفون هناك ثم تلبس ما يفوقه بقليل، أما إذا كنت بصدد مقابلة رئيس مجلس إدارة إحدى كبرى الشركات، وكان العاملون بها يرتدون الحلل (البدل) طوال الوقت فهنا من الصعب أن تجد أفضل من ذلك، اللهم إن كنت تريد أن ترتدى زيًّا رسميًّا آخر. ففي هذه الحالة البس حلة أنت أيضًا. فمن المعلوم أن الحلل هى أكثر أنواع الملابس التي تناسب مكان العمل.

- **أحضر معك ما يلزمك:** إذا أحضرت ما يلزمك فقد قطعت نصف الطريق، فلا تنس أن تحضر معك قلمًا وورقًا أو سيرتك الذاتية (إذا كان لديك واحدة) حتى وإن كنت لا تجرى مقابلة وظيفية، فربما قال محدثك شيئًا أردت أن تتذكره فيما بعد فحينها يسعفك القلم والورق فتدونه، وربما أراد محدثك أن يتعرف على المزيد عنك فحينها تقدم له سيرتك الذاتية والتى تعرض مهاراتك وخبراتك وما تتمتع به من مواهب، وتقديمك لسيرتك الذاتية يوحي لمحدثك أنك قد أعددت العدة لمقابلته وبذلت قصارى جهدك فى التهيؤ له.

اربط هذا بذاك

إكسسوار الموضة: هو شيء ما ترتديه مما يزيد عما هو ضروري.

إكسسوار التواصل مع الآخرين واستشارتهم : هو عنصر زائد مثل السيرة الذاتية والتي تسهل أمور العلاقات في مجال التواصل مع الآخرين واستشارتهم.

الاستعانة بأحد أصدقائك

وهناك طريقة أخرى للتغلب على المخاوف التى تنتابك أثناء رحلتك مع التواصل مع الآخرين، هو أن تستعين بأحد أصدقائك فى أن يتابع سيرك فى مجال التواصل مع الآخرين؛ فما عليك إلا أن تكتب بعض أهدافك وتعرضها على أحد أصدقائك المقربين ثم يكون من حق هذا الصديق أن يسألك عن سيرك نحو هذه الأهداف كنوع من المتابعة، وهذا من شأنه أن ينجح فى مساعدتك على المضى قدمًا نحو أهدافك؛ لأن صديقك الحميم لن يخبرك بما يعيب سيرك نحو هدفك فحسب بل ستجد منه تشجيعا ومؤازرة.

وربما استعنت بأحد أصدقائك ليرافقك فى رحلة التواصل مع الآخرين بأن يشترك معك، وتتقاسمان سويًا الخبرات التى تمر بكما، وهناك حكمة تقول : «الأمان مع الجماعة»، ويمكنك خوض تجارب التواصل مع الآخرين بمرافقة هذا الصديق مما يخفف من حدة الخوف الذى قد ينتابك.

عليك فقط أن تبدأ

وحتى فى وجود رفقة فربما ما زال عندك شعور بالخوف، فالناس تختلف ردود أفعالهم تجاه مقابلة الآخرين ممن لم تسبق لهم مقابلتهم بحسب طبيعة شخصية كل منهم، وهذا لا بأس به، فإذا كنت من هؤلاء الذين يرون

تذكر

التواصل مع الآخرين ليس معناه تراكم المعارف عندك، بل هو التواصل الاستراتيجي بأفراد متميزين.

التواصل مع الآخرين أمرًا مخيفًا للغاية فضع فى ذهنك أنه ليس بكثرة عدد المعارف يبلغ المرء النجاح فى التواصل مع الآخرين، بل العبرة بقوة وجودة المعارف، فعليك إذًا أن تسعى للبحث عن مجموعة قليلة من المعارف الذين تجد راحة فى الحديث معهم ومن السهل أن تنشئ معهم علاقات قوية.

أهم نقاط الفصل

- لا بأس بأن ينتابك شعور بالخوف، فإنه شعور طبيعي لا غنى عنه في مواقف معينة، إنما يضر الخوف إذا تركته يتحكم فى حياتك. ومن التدريبات التي تعينك على التخلص من الخوف أن:
  ١) تحدد ما يخيفك في مجال التواصل مع الآخرين.
  ٢) توجد حلول إيجابية لمواقف بعينها.
- عليك بالثلاثية الفعالة في أثناء رحلتك مع التواصل مع الآخرين، وهى: الاستعداد، والممارسة، واستعادة الهدوء.
- أشرك معك غيرك في رحلتك مع التواصل مع الآخرين، واختر صديقًا حميمًا واجعله يحاسبك على تحقيق أهدافك في مجال التواصل مع الآخرين، أو يصاحبك في الرحلة وتتقاسمان الخبرات سويًا.

إنـــــــك أثناء رحلتك مع التواصل مع الآخرين ستقابل أنواعًا شتى من الناس منهم مديرو عام الشركات ورؤساء مجلس الإدارة والمليونيرات والمشاهير والكتَّاب والأبطال القوميون وغيرهم كثير، وأنت بصدد القيام بالتواصل مع هؤلاء ستقابل معاونيهم، وهؤلاء المعاونون منهم المساعدون الإداريون وموظفو الاستقبال وطاقم الخدمات، وهؤلاء يمثلون العمود الفقرى لعالم الأعمال؛ حيث يعملون على ضمان سير مجريات العمل بيسر وسهولة من خلال الرد على المكالمات الهاتفية وتنظيم الاجتماعات وسداد الفواتير وإدارة العمل بالشركة أو المكتب بطرق أخرى؛ لذا لا يستغنى عنهم أى عمل تجاري. وهذا الفصل من الكتاب قد خصصناه لمناقشة الدور الحيوى الذى يقوم به هؤلاء المعاونون فى مجال التواصل مع الآخرين، وأهمية أن نعاملهم جميعًا دون استثناء باحترام وتقدير، وأن نعاملهم معاملة يستحقونها.

> أعط كل إنسان كل الحقوق التي تطالب بها لنفسك. روبرت ج. إنجرسون

فكرة خاطئة وحكم ظالم

للأسف فإن بعض الناس ينظرون إلى هؤلاء المعاونين على أنهم عقبة تعترض طريق من يريد الوصول إلى الشخص الذى يحتاج إلى أن يتحدث معه، والذى عادة ما يكون فى أعلى منصب فى الشركة، وبالتالى فإن هؤلاء المعاونين لا يلقى لهم هؤلاء بالاً أو لا يعملون لهم حسابًا؛ بل قد يصل الأمر إلى أن يعاملوهم بغير احترام، وعلى الرغم من أننى أعتقد أن كل من يقرأ هذا الكتاب هم من الذين يعاملون الناس دائمًا بكل احترام وتقدير، فإن هذا

الفصل ربما ساعدهم على تحسين نظرتهم تجاه قطاع الخدمات فى الشركات والمؤسسات.

حين تقوم بالتواصل مع الآخرين لابد من أن تعامل جميع أفراد طاقم الخدمات المعاونة بما يليق بهم، وفيما يلى نعرض لطائفتين من الناس تنتهج كل منهما طريقة مختلفة للتعامل مع طاقم المعاونين: الطائفة الأولى لها موقف سلبى تجاه هؤلاء المعاونين بينما الطائفة الثانية تتبنى موقفًا إيجابيًا منهم. وحين تقوم بالتواصل مع الآخرين احرص على أن تكون أفكارك - أو على الأقل سلوكك - مثل الطائفة الثانية، أما إذا كانت لديك أفكار يمكن تصنيفها ضمن الطائفة الأولى فعليك بالاستمرار فى القراءة حتى تتعرف على بعض الوسائل التى تعينك على تغيير نظرتك وسلوكك.

حقيقة

ينظر بعض الناس إلى طاقم الخدمات المعاونة في الشركات والمؤسسات على أنهم مجرد درجات سلم يطأون عليها بأقدامهم وهم في طريقهم إلى أصحاب المناصب ومن له شأن. وبالتالي فهم يتجاهلونهم أو لا يعملون لهم حسابا بل قد يصل الأمر إلى أن يعاملوهم بغير احترام.

ومن الأسباب التى تدعونا لمعاملة الآخرين باحترام وتقدير هو أننا نحتاج إلى أن يعاملنا غيرنا باحترام وتقدير، وعليك أن تتذكر أن ما يحمله الناس من ألقاب فى مكان عملهم ليست هى ألقابهم الوحيدة فى هذه الحياة؛ بل إنهم فى حياتهم الاجتماعية يحملون ألقابًا أخرى فالواحد منهم يكون ابن عم أو أخًا أو أبًا أو صديقًا أو جارًا وكلهم يستحق الاحترام أيًا كان المنصب الذى يشغله أو الدور الذى يلعبه، فلا تدرى أبدًا على وجه اليقين من تخاطب، ولا تدرى من يكون فى زاوية المكان يستمع لما تقول.

وجهة نظر الطائفة الأولى:

- إن طاقم المعاونين ما هم إلا مصدر إزعاج للآخرين، يحولون بينك وبين الاتصال بأصحاب المناصب وذوى الشأن بالشركة.

■ إن التواصل مع الآخرين يكون مجديًا إذا كان مع أناس لهم وزنهم؛ أما غيرهم ممن ليس لهم وزن فلا يستحقون أن نضيع معهم شيئًا من وقتنا ولا أن نبذل معهم شيئًا من جهدنا.

■ ليس من المهم أن نعامل طاقم المعاونين باحترام وتقدير؛ فما هم إلا كحفنة من الخدم يقفون على باب قصر أحد الأمراء الذى نريد مقابلته.

وجهة نظر الطائفة الثانية:

■ إن طاقم المعاونين مثلهم كمثل بقية الناس يستحقون العطف والاحترام.

■ ينبغى ألا ننظر لطاقم المعاونين على أنهم مجرد درجات سلم ندوسها بأقدامنا كى نصل إلى أصحاب المناصب وذوى الشأن ممن يعملون بالشركة.

■ يمكن أن يكون أحد أفراد طاقم المعاونة مفتاحًا لأبواب مغلقة، وربما كانت لهم سلطات تفوق مسماهم الوظيفي.

وكما ترى فإن كلتا الطائفتين تنظر إلى طاقم المعاونين نظرة مختلفة تمامًا عن نظرة الأخرى، فنظرة من ينجح فى التواصل مع الآخرين هى نظرة الطائفة الثانية، هذا لأنه يدرك أن أى شخص وكل شخص يستحق أن نتحدث معه بصرف النظر عن المركز الذى يشغله ومسماه الوظيفي، فالشخص الناجح فى مجال التواصل مع الآخرين يعامل كل الناس باحترام وتقدير بغض النظر عن مرتبتهم، أما المواقف التى تتخذها الطائفة الأولى فهى تعكس أن معاملتهم للناس تتوقف على مدى أهمية المركز الذى يشغلونه؛ وهى طريقة سيئة فى التواصل مع الآخرين، كما أنها نظرة خاطئة للناس عمومًا.

تفهمك لطبيعة تصرفات طاقم المعاونين وتقديمك معلومات لهم

إن فهمنا لطبيعة ما يقوم به طاقم المعاونين من أعمال بصفة يومية يساعدنا على أن نحسن تقديرهم، ويعيننا على أن نظهر لهم الاحترام والتقدير، وبما أن طاقم المعاونين يؤدون عدداً من الأعمال المختلفة بناء على ما تتطلبه الشركة أو يطلبه صاحب العمل، فإننا نتواصل معهم ونحتك بهم بطرق عديدة.

فتجد أن أفراد طاقم المعاونين هؤلاء هم عادة أول من نتعامل معهم حين نتصل بشخص يعمل بالشركة أو نتصل بالشركة نفسها لأول مرة، وفى هذه الحالة يضم طاقم المعاونين كلاً من حرس الأمن وطاقم السكرتارية وموظفى الاستقبال والمساعدين الشخصيين... إلخ. وحين نقابل طاقم المعاونين أثناء سعينا وراء الاتصال لأول مرة بأحد المسئولين بالشركة ممن يرأسهم أو بالشركة نفسها فسيكون لهؤلاء المعاونين هدفان: الأول أن يحافظوا على سلامة رؤسائهم وزملائهم فى العمل، والثانى أن يحافظوا على وقت رؤسائهم وزملائهم من أن يضيع سدى، فهؤلاء المعاونون حريصون على ألا يسمحوا أن يشغل أحد وقت صاحب العمل بالشركة أو يسعى لمقابلته دون مبرر.

وحين تتعامل مع طاقم المعاونين لأول مرة سواء من خلال الهاتف أو المقابلة الشخصية فعليك اتباع بعض القواعد ليتسنى لهم أن يتعاملوا مع طلباتك المتعلقة بالتواصل مع الآخرين :

- **عرفهم بنفسك بأن تذكر لهم اسمك ولقبك.**
- **اذكر لهم السبب الذى دعاك للاتصال أو القدوم إلى الشركة وكن محدداً قدر المستطاع.**
- **إذا كان لديك ميعاد مقابلة قد تم إبرامه من قبل فأعلمهم به على الفور.**

- حدد وقتًا معينًا للزيارة والتزم به وأعلمهم بمدة زيارتك هذه.
- لا تشعر بالإهانة إذا ما احتاج أحدهم إلى أن يتأكد من البيانات التى سبق أن أعطيتها له منذ قليل، حاول أن تنظر إلى الأمور من وجهة نظرهم هُمْ لا من وجهة نظرك أنت، ففى هذا الموقف أنت الشخص الغريب.
- كن على استعداد أن تبرز بطاقة هويتك، ولا تنس أن تأخذها معك حين تذهب إلى الشركة.

اربط هذا بذاك

التقدير: هو معرفة قدر الشخص الذي أمامك وأن يظهر ذلك من خلال أقوالك وأفعالك.

الاحترام: هو إظهارك التقدير لمكانة من تتعامل معه.

لا تغتر بالمظاهر فربما كانت المظاهر خداعة

كما سبق وأوضحنا أن الطائفة الثانية تنظر إلى طاقم الخدمات المعاونة على أنهم ربما كانوا مفاتيح لأبواب مغلقة، وهذا يرجع إلى أن حالة المرء ومظهره ربما كانا خداعين. ففى كثير من الأحيان تجد أن هؤلاء المعاونين لديهم قدرات هائلة لمساعدتك، فكونك لا تلقى لهم بالاً أو تعاملهم بغير احترام يعنى أنك تضيع على نفسك فرصاً وأنت لا تدرى، فحين كنت أعمل فى وظيفتى الثانية رأيت هكذا يتحقق أمام عينى.

لقد كانت بالشركة التى أعمل بها زميلة لى تدعى «إنجي»، وكانت تعمل موظفة استقبال، وكانت موظفة نشيطة وتعمل كالنحلة، وكانت وكأنها الصمغ الذى يربط أطراف الشركة ببعضها، وكان من ضمن الأعمال الموكلة إليها أن تستقبل من يدخل الشركة، وكان معظم من كانت تتعامل معهم «إنجى» يبادلونها الود الذى كانوا يجدونه منها، وكانوا يحبون الدفء الذى يغلف تعاملها معهم وحسن معاشرتها، إلا أن هناك طائفة من الناس – وكانوا قلة – كانوا يعاملونها من منطلق أنها مجرد سكرتيرة لا شأن لها ولا وزن، وفى الواقع أن مجموعة من المتقدمين لشغل وظائف بالشركة كانوا يعاملون «إنجى» بازدراء أثناء انتظارهم لإجراء مقابلاتهم الشخصية.

الأمر الذى غاب عن ذهن هؤلاء المزدرين لإنجى أن مدير عام الشركة كان يقدرها جداً ويحترم آراءها أيما احترام، فما إن ينتهى المدير العام من إجراء المقابلات الشخصية حتى يخرج من مكتبه ليطيل الجلوس عند مكتب «إنجى»، ويظل يسألها عن رأيها فى المتقدمين للوظائف، فالذى أساء إلى «إنجى» من هؤلاء المتقدمين لا يكاد تكون له فرصة للعمل بالشركة، والسبب فى ذلك يرجع إلى أنه ما دام قد أساء التعامل مع «إنجى» – وهى التى ستكون زميلته فى العمل يوماً ما – فمن باب أولى أنه سيسيء إلى العملاء الذين يقْدُمون إلى الشركة، وهذا من شأنه أن يضر بسمعة الشركة ويفوت عليها فرصة عقد صفقات مع الشركات الأخرى.

انظر كيف أن كلمة واحدة بالسلب أو الإيجاب تخرج من فم «إنجى» تكون كافية لأن يعمل شخص بالشركة أو لا يعمل بها، لذلك فإن طاقم

المعاونين يمكن أن يكون لديهم نفس التأثير على قدراتك على إجراء التواصل مع الآخرين واستشارتهم بنجاح بناء على الطريقة التى تعاملهم بها، وإليك بعض القواعد العامة التى عليك اتباعها حتى تنجح فى إظهار احترامك وتقديرك لطاقم المعاونين:

- **إذا ما قابلت أحد أفراد طاقم الخدمات المعاونة فاسأله عن اسمه واجعل فاتحة كلامك معه تتسم بالدفء.**
- **إذا كان لديك كارت شخصى أو سيرة ذاتية فقدم ذلك له كما تفعل مع مسئولى الشركة وكبار الموظفين بها، واسأله عما إذا كان لديه هو الآخر كارت شخصى يمكنه أن يعطيه لك.**
- **إذا حدث وعرض عليك أحد المعاونين أن تشرب مشروبًا فلا تطلب مشروبًا يتطلب الكثير من الوقت للحصول عليه أو عمله، يكفى أن تطلب "أى مشروب ساخن" أو "أى مشروب بارد". فبهذه الطريقة تُرى من أمامك أنك تحترم وقته، فربما كان لديه كثير من الأعمال يريد القيام بها، وهذا أفضل بكثير من أن ينشغل بإعداد مشروب لك.**

كيف تصل إلى الشخص المسئول الذى تريد الاتصال به؟

حين تتعامل مع طاقم المعاونين لا تنس أنك ربما فى يوم من الأيام تكون مكانهم، فإن أنسب مكان لك فى أول التحاقك بالعمل فى شركة ما هو الخدمات المعاونة، بالإضافة إلى أن التدريب الوظيفى (والذى تحدثنا عنه فى الفصل السادس من هذا الكتاب) ما هو إلا عمل من أعمال طاقم المعاونين، فعلى الرغم من أن الذى يقوم بالتدريب الوظيفى هو شخص يتدرب على أداء عمل ما، فله أيضًا نصيبه من بعض الأعمال المتعلقة بالخدمات المعاونة مثل تصوير الأوراق وعمل المشروبات والرد على المكالمات الهاتفية الواردة والتعامل مع القادمين إلى الشركة.

حين وصل « شيلدون هنت » إلى العمل وجلس إلى مكتبه كان الجو قارس البرودة، وكان يلبس سترته الغليظة حتى يشعر بالدفء-دخل المكتب رجل كبير السن غير مرجل الشعر يرتدى معطفًا شعثًا، ويحمل تحت إبطه مجموعة من الأوراق المربوطة، وحين دخل الرجل رث الثياب المكتب لم يتلق من العاملين به إلا نظرات عابرة، فلم يحيه أحد فضلاً عن أن يسأله ماذا يريد، وهنا أثير فضول « شيلدون » فقام واقترب من الرجل المسن، وقد رأى أنه – على ما يبدو من مظهره- بائع مسن متعب قد تجاوز سن التقاعد.

وبعد أن تبادل معه كلمات قليلة تبين لشيلدون أن الرجل أحد مستثمرى الشركة، وكان رجلاً ثريًّا وله علاقات مهمة كثيرة، وقد جاء لزيارة الشركة ليعرض عليهم مبادرات مبيعات ممتازة.

وبعد ذلك أعطى هذا المسئول الكبير « شيلدون » فرصة عمل رائعة، حيث طلب منه أن يذهب إلى شركة أخرى جديدة هو أحد المساهمين فيها كانت تنتج منتجات حديثة جدًّا تتماشى مع قدرات « شيلدون »، وبالفعل ذهب « شيلدون » إلى تلك الشركة والتحق بالعمل بها وهناك انهالت عليه المنافع والرواتب.

يقول « شيلدون »: "كان هذا الرجل الذى لم يأبه له أحد أكبر المستثمرين ذوى العلاقات المهمة فى البلاد، فلو كنت تجاهلته كما فعل غيرى لكنت قد فوت على نفسى فرصة عظيمة."

الاحتكاك العملي

إن مقابلة الآخرين وجهًا لوجه والتفاعل معهم ضرورى لكى تتعرف على دنيا الأعمال، مثلها فى ذلك مثل أى وسط جديد تريد التعرف عليه، فهناك حد تتوقف عنده المساعدة التى يمكن أن تستمدها من الكتب وشبكة الإنترنت والجرائد، ولا يبقى لديك من الوسائل إلا التواصل مع الآخرين ومحاورتهم لتحقق نجاحًا فى هذا المجال، لذا فنحن بحاجة إلى إظهار أشد الاحترام والتقدير للآخرين حين نقوم بالتواصل مع الآخرين، وهذا يشمل كل أحد نقابله أو نتصل به، وليس الأمر مقصوراً على أهم الأشخاص الذين نود التواصل، فكما رأينا أن أفراد طاقم الخدمات المعاونة لهم دورهم الحيوى فى سير دنيا الأعمال بل العالم بأسره على ما يرام. وهم - كبقية الناس - يستحقون الإعجاب والاحترام والتقدير بغض النظر عن المناصب التى يشغلونها.

أهم نقاط الفصل

- إن طاقم الخدمات المعاونة يشارك فى أداء المهام اليومية فى الشركات أو فى أى بيئة عمل أخرى.

  إن أفراد طاقم الخدمات المعاونة مثلهم مثل جميع الناس يستحقون العطف والاحترام والتقدير.
- إن أفراد طاقم الخدمات المعاونة غالبًا ما يكونون قادرين على مساعدة من يقوم بالتواصل مع الآخرين بشكل كبير ومؤثر، فلا تغفل قدراتهم.
- ربما صرت أنت شخصيًّا أحد هؤلاءِ يومًا ما؛ فوظائفهم هى أكثر الوظائف ملاءمة لحديثى التخرج.

هناك أدوات كثيرة متاحة لك طوال رحلتك مع التواصل مع الآخرين، وتتنوع الأدوات بحسب المكان الذى تمارس فيه هذا التواصل، ومن الممكن أن تشمل هذه الأدوات السير الذاتية والكروت الشخصية وخطابات التعريف ورسائل الشكر، وهذا الفصل من الكتاب يتناول بالتفصيل بعضاً من هذه الأدوات التى تعد مصادر إضافية يمكنك النظر فيها.

أصعب شيء في النجاح هو أنك لابد أن تحافظ عليه. إرفنج برلين

السيرة الذاتية

قد مرت بك هذه الكلمة عدة مرات فيما قرأت سابقًا من فصول هذا الكتاب، وربما كنت تتساءل: "ما المقصود بالسيرة الذاتية؟"

إن السيرة الذاتية هى ورقة تبرز خبراتك الوظيفية السابقة، والمؤهلات التعليمية التى حصلت عليها، إلى جانب بعض المؤهلات الخاصة التى تؤهلك لأداء وظيفة معينة، وهو نص يعلم من خلاله صاحب العمل، أو أحد المحترفين الذين تلتقى بهم مزيداً من المعلومات عنك. وتختلف السير الذاتية فى طولها بحسب السن والخبرات التى يتمتع بها صاحبها، فإذا كنت ما تزال تخطو خطواتك الأولى فى مجال العمل فستتكون سيرتك الذاتية من صفحة واحدة فقط، فإذا صرت رجلاً ذا خبرة دامت أعواماً فستكون سيرتك الذاتية أطول من ذلك، وبغض النظر عن طول السيرة الذاتية وقصرها فلابد أن تراعى فيها أن تكون واضحة ومختصرة، ولا تنس أن أصحاب العمل لديهم الكثير من الأعمال فكلما كانت سيرتك الذاتية وجيزة كلما كان أفضل.

وغالبًا ما يقال عن السيرة الذاتية بأنها "البائع الصامت"، وهذا يرجع إلى كونها تبرز صفاتك الاحترافية دون أن تتكلم بكلمة، إن إنجازاتك التى لخصتها فى سيرتك الذاتية سيهتم بها كثير من الناس الذين تتواصل معهم.

إن الهدف الأساسى للسيرة الذاتية هو الحصول على عمل، إلا أن السيرة الذاتية لها استخدامات أخرى فى مجال التواصل مع الآخرين، فعلى سبيل المثال لقد قمت أنا شخصيًّا مؤخراً بعقد مقابلة استيضاحية عن الوظائف وطبيعتها مع أحد كتاب الخُطَب لأتعرف على المزيد عن عالم كتابة الخطب، وهو أمر وجدت فى نفسى ميلاً إليه مؤخرًا، وفى نهاية تلك المقابلة قمت بتقديم سيرتى الذاتية لهذا الكاتب المحترف، ولم يكن هدفى من ذلك الحصول على وظيفة ككاتبة للخطب ساعتها؛ بل كنت أهدف إلى إعطائه ورقة يتعرف من خلالها على المزيد من خبراتى ومؤهلاتى، وكانت حركة تقدير منى له، فإذا اتصلتُ فيما بعد بشخص كهذا يمكنه أن يلقى نظرة سريعة على سيرتى الذاتية ليتذكر من أكون.

تذكر

أن المقابلة الاستيضاحية هى محادثة مع شخص ما بهدف معرفة معلومات عن أمر ما يهمك.

وحين تكتب سيرتك الذاتية فلابد لك من اتباع القواعد التالية:

- **اجعلها بسيطة، ولتكن عباراتها واضحة ووجيزة ومقسمة إلى أجزاء، على أن يكون لكل جزء عنوان مكتوب بالخط العريض. مثل: التعليم - المؤهلات - خبرات العمل السابقة ... إلخ واجعلها مكونة من صفحة واحدة فقط إلا إذا استدعى الأمر جدًّا أن تزيد على ذلك.**
- **لتكن عباراتك قوية فبدلاً من "سبق لى أن عملت بقسم المبيعات" استخدم عبارة قوية مثل "ساعدت العملاء وقمت بتنسيق تداول السلع والبضائع."**
- **ينبغى أن تكون سيرتك الذاتية خالية من الأخطاء الإملائية والنحوية؛ فإذا فرغت من كتابتها فاطلب من صديق لك، أو من أحد أفراد أسرتك أن يبحث فيها عن تلك الأخطاء ثم يصوّبها.**
- **احرص على أن تكون جذابة، واستخدم لها ورقًا فاخرًا، واختر لها لونًا معتدلاً كالأبيض أو الأصفر الشاحب أو الرمادى.**

إن شكل سيرتك الذاتية وما تحتويه من معلومات يتوقفان كثيراً على طبيعة الشخص الذى تقدمها له؛ لذا تجد أن هناك أشكالا عديدة للسيرة الذاتية، فعلى سبيل المثال انظر إلى السيرة الذاتية التى وضعناها فى آخر هذا الفصل، ويمكنك أن تطلع على المزيد من أشكال السير الذاتية لبعض المعارف والأصدقاء.

خطاب التعريف

إذا كنت تقدم سيرتك الذاتية إلى جهة ما بغرض الحصول على عمل فينبغى أن ترفق معها خطاب تعريف بك، وخطاب التعريف هذا ما هو إلا ورقة توجهها إلى شخص من المحتمل أن يكون رئيسك فى العمل بعد ذلك، ويمكن تقسيمها إلى أربعة أقسام:

١- تأكد من أن صاحب العمل يمكنه بسهولة الوصول إلى معلومات الاتصال بك: اسمك، وعنوانك، ورقم هاتفك، وعنوان البريد الإلكترونى التابع لك، فكل هذا اجعله فى أعلى هذا الخطاب، ولا تنس أن تذكر لقب صاحب العمل وعنوانه والتاريخ، تذكر أن هذا خطاب رسمى.

٢- ينبغى أن تحتوى الفقرة الأولى من خطاب التعريف على مقدمة قصيرة عنك، وكيف عرفت أن هناك وظيفة شاغرة بالشركة، والهدف من تقديمك لسيرتك الذاتية.

٣- زد من اهتمام صاحب العمل بك من خلال إبرازك للمهارات التى تتمتع بها، والمؤهلات التى حصلت عليها، فعلى سبيل المثال إذا كنت تتقدم بسيرتك الذاتية لتحصل على وظيفة بائع للورود، وكانت لديك خبرة سابقة فى عمل بوكيهات الورود وكيفية تنسيقها، فلا تنس أن تذكر ذلك فى خطاب التعريف.

٤- أخيراً وفى الفقرة الثالثة من الخطاب عبِّر عن اهتمامك بالوظيفة التى تتقدم إليها، واطلب إجراء مقابلة شخصية معك. مثل أن تكتب له "يسرنى

أن أقابل سيادتكم لإجراء مزيد من المناقشة حول هذا العمل." فهى عبارة دائمًا ما تكون لها نتائج طيبة، وتأكد من أن تذكر في خطاب التعريف أن سيرتك الذاتية ملحقة به.

وكبقية ما نكتب من خطابات يجب أن يكون موجهًا لشخص معين، فاحذر أن ترسل خطاب تعريف يبدأ بعبارة "سيدى الفاضل أو سيدتى الفاضلة" دون ذكر الاسم، فإذا لم يكن لديك علم باسم المسئول عن التعيينات الذى ترسل إليه خطاب التعريف فاتصل بالشركة التى يعمل بها واسأل عن اسمه ولقبه وعنوانه، وأخيرًا تأكد من أن كل الأسماء التى بخطابك ليس بها خطأ إملائى، وأن خطابك خالٍ من الأخطاء الإملائية والنحوية.

اربط هذا بذاك

السيرة الذاتية: هي ورقة تبرز خبراتك الوظيفية السابقة والتعليم الذي تلقيته، والمؤهلات التي تؤهلك للحصول على العمل.

خطاب التعريف: هو خطاب مكون من صفحة واحدة يكون مع السيرة الذاتية وهو يقدم لشخص من المحتمل أن يكون صاحب العمل الذي تعمل عنده بعد ذلك.

خطابات الشكر

حين يسعدك الحظ بالتواصل مع شخص آخر واستشارته لا تنس أن تُتْبع هذا اللقاء بأن ترسل إليه رسالة شكر، وسواء كانت المقابلة من نوع المقابلات الاستيضاحية عن الوظائف وطبيعتها، أم التعرف على الوظائف عن قرب، أم مقابلة من أجل الحصول على وظيفة، أم غير ذلك فلابد أن تشكره على اهتمامه بك وعلى وقته الذى اقتطعه من عمله ليقضيه معك، وليكن خطاب الشكر الذى تكتبه محددًا قدر المستطاع من خلال ذكر المواضيع التى تمت مناقشتها فى المقابلة أو المعارف الآخرين الذين اتصلت بهم، وإليك بعض الأمور التى لابد أن تستحضرها وأنت بصدد كتابة خطاب الشكر:

- **أرسل هذا الخطاب في اليوم التالي مباشرة لليوم الذى تم فيه اللقاء، أو جرى فيه الحوار عبر الهاتف فكلما قلت المدة الزمنية الفاصلة بين إرسال الخطاب، واللقاء كلما كان ذلك أدعى إلى تذكرك أن ترسله.**
- **رسالة الشكر هذه يمكن أن تكون ورقة مكتوبة على الكومبيوتر، ويمكن أن تكون فى صورة بطاقة، فإذا كنت تفضل أن تكون في صورة بطاقة فليكن تصميم تلك البطاقة من النوع التقليدى حتى لا يتشتت ذهن المرسل إليه بعيداً عن مضمون الرسالة.**
- **إذا كان اللقاء قد تم بصفة غير رسمية أو كان عبر الهاتف فقط فحينها يكفيك أن ترسل رسالة شكر عبر البريد الإلكترونى فهذا يلائمك أكثر أو عبر هاتفك المحمول.**

الكروت الشخصية

حين تقوم بالتواصل مع الآخرين أحياناً يكون من المهم أن تتوفر لديك وسائل سريعة لتعريف نفسك لمن تقابله لأول مرة، وهنا يأتي دور الكروت الشخصية، فالكارت الشخصى طريقة سريعة لتوصيل معلومات مهمة عنك لغيرك دون أن تستهلك جزءاً كبيراً من وقته.

وربما كنت تتساءل "ماذا عساى أن أكتب فى الكارت الشخصي؟" حتى لو لم يكن لديك مسمى وظيفى مرموق فلا تجعل ذلك يصدك عن عمل كارت شخصى جذاب ورائع. كل ما تحتاج أن تضعه فى الكارت الشخصى معلومات مباشرة : اسمك وعنوانك ورقم هاتفك وعنوان البريد الإلكتروني. وما كان بخلاف ذلك فليس ضرورياً.

فى الماضى كانت تكلفة عمل الكارت الشخصى تقف حاجزاً بين كثير من الشباب وبين أن يكون لديهم كروت شخصية، إلا أن المنافسة بين المشتغلين فى هذا المجال وقدوم الإنترنت جعلا الأسعار تنخفض، بل إن هناك موقعاً على شبكة الإنترنت يتيح لك الحصول على كارت شخصى مجاناً!

وهو : www.vistaprint.com . ستجد بهذا الموقع قوالب للكروت الشخصية، لك أن تختار منها ما يعجبك.

١ .. ٢ ... ٣ .. تواصل!!

استعرضنا في هذا الفصل بعض الأدوات الإضافية المستخدمة في التواصل مع الآخرين. وكل هذه الأدوات باستثناء رسائل الشكر ليست جوهرية لإتمام عملية التواصل بنجاح، إنما هي خطوات إضافية تحسن من أدائك في مجال التواصل مع الآخرين، فلا داعي لأن تظل في مكانك لا تتواصل مع أحد بحجة أنه ليس لديك سيرة ذاتية رائعة ولا كارت شخصي جذاب. لأنك إن فعلت ذلك لم تكن مطبقًا لمفهوم التواصل مع الآخرين، والذي يقوم على بناء علاقات نافعة متبادلة بينك وبين الآخرين، فليست السيرة الذاتية ولا الكروت الشخصية بشيء أساسي لا غنى عنه لبناء علاقات مع الآخرين؛ إنما هي تشبه الزينة التي تعلو وجه الكعكة (التورتة).

حقيقة

السير الذاتية وخطابات التعريف والكروت الشخصية مفيدة حيث تتواصل مع الآخرين لتستشيرهم إلا أنها ليست جوهرية، واعلم أنه بإمكانك أن تتواصل مع الآخرين حتى وإن لم يكن معك أي شيء من هذه الأشياء.

أهم نقاط الفصل

- السيرة الذاتية هي ورقة تبرز خبراتك الوظيفية السابقة والتعليم الذي تلقيته والمؤهلات التي تؤهلك للحصول على العمل.
- خطاب التعريف هو خطاب يلحق بالسيرة الذاتية حينما تتقدم لوظيفة ما، ويتكون من صفحة واحدة يكون مع السيرة الذاتية، ويكون موجهًا لصاحب العمل الذي تعمل عنده بعد ذلك، وبه معلومات مهمة عنك تريد أن يعلمها صاحب العمل.
- ينبغي دائمًا أن ترسل رسالة شكر لمن أجريت معه اتصالاً وتشاورًا، ولتكن تلك الرسالة محددة قدر المستطاع من خلال ذكرك للموضوعات التي أثيرت أثناء اللقاء والمعارف الآخرين الذين قابلتهم.

ماذا يقول الخبراء؟

إليك بعض المصادر التي تعينك على تعلم المزيد:

موقع: http://www.e-teen.net/index.htm

وهو موقع يعرض مجموعة متنوعة من المصادر التي تتعلق بالبالغين. انظر في قسم التخطيط الوظيفي والذي يحتوي على معلومات عن السيرة الذاتية والبحث عن وظيفة وإجراء المقابلات الشخصية من أجل الحصول على وظيفة.

مثال للسيرة الذاتية

لارا زيلين

٥٠٠ الشارع الجنوبي

منيبولس ، مينيسوتو ٥٥٤٢٢

هاتف منزلي: ٦١٢-٥٥٥-٨٩٩٧ - محمول: ٦١٢-٥٥٥-٠٥٤١٢

عنوان البريد الإلكتروني: lara@larasresume.com

الهـدف: الحصول على وظيفة بقسم المبيعات في مجال النشر

المؤهلات: ليسانس من كلية باركر، الدب الأبيض، مينيسوتا. التقدير: مع مرتبة الشرف

التخصص: علم الإنسان

دورات دراسية إضافية: في التاريخ والأدب الإنجليزي والأحياء

الخبرات السابقة: متخصصة في اتصالات التسويق:

شركة فورتشيون للتسويق، منذ مارس عام ١٩٩٨م وحتى الآن

- كنت أقوم على أمر العلاقات مع العملاء والاتصالات بالموردين المحليين والدوليين.
- عملت بتوجيه أسواق الموردين وساعدت في إنهاء المبيعات.
- خططت لمعارض منتجات سنوية وقمت بعملها بما في ذلك المتابعة وتطوير عروض المبيعات.
- نسقت تصميم وإنتاج كل الإعلانات الإلكترونية والمطبوعة بما في ذلك إعادة تصميم المواد الدعائية والتسويقية.

كاتبة أخبار:

مكتب أخبار كلية مينيسوتا؛ من سبتمبر عام ١٩٩٧م إلى مارس عام ١٩٩٨م

- وضعت أفكاراً لقصص وكتبت بيانات صحفية ومقالات جديدة وأمور تتعلق بالعلاقات العامة.
- أنتجت أخباراً بالتعاون مع إذاعة KBBR وجريدة كلية مينيسوتا ومكتب علاقات الكلية.
- تواصلت مع مندوبي التلفاز والإذاعة والجرائد والمجلات المحلية والقومية.

متدربة على وظيفة كاتبة إعلانات:

مجلة ببليشنج إفريشنج ، من نوفمبر إلى ديسمبر عام ١٩٩٧م

- ساعدت في تحرير النسخ وإعداد شكل المجلة.
- بحثت الأحداث الجارية المتعلقة بالنشر.
- كتبت مقالتين ونجحت في نشرهما بالمجلة.

المهارات: ويندوز – أكسس – باوربوينت – وورد – إكسل – أدوبي فوتوشوب – كوارك

العمل التطوعي: برنامج موطن للبشرية

معلمة للغة الإسبانية

كـــان الهدف من هذا الكتاب أن يلخص طرقًا نستطيع من خلالها أن نعرف كيف نتواصل بنجاح مع الآخرين ونستشيرهم بينما نضع أهدافنا ونتعرف على الواقع العملي للعالم من حولنا، وفي هذا الفصل سنعرض لمبادئ إضافية تتعلق بالتواصل مع الآخرين واستشارتهم من شأنها أن تجعلك تتواصل مع الآخرين مدة طويلة بعد أن تطوى آخر صفحة من هذا الكتاب.

نحن معرضون أن نحكم على مدى نجاحنا بقدر ما نتقاضى من أجور وبحجم ما نركب من سيارات بدلا من أن نحكم عليه بقدر جودة ما نقدمه من خدمات وبقدر حسن علاقتنا بالآخرين. مارتن لوثر كنج الصغير

إن التواصل مع الآخرين ليس مجرد نشاط تقوم به فحسب ؛ بل هو حالة ذهنية وموقف يتبناه المرء في حياته بل ربما يصل إلى أن يكون أسلوب حياة.

إن تواصلك مع الآخرين يعنى أن تصبح قائدًا يومًا ما

إن إنشاء علاقات حقيقية بينك وبين الآخرين ليس فقط جزءًا من التواصل مع الآخرين، بل هو جزء من القيادة، فكل القادة الناجحين تجدهم حريصين على العناية باحتياجات الآخرين، وكذلك يفعل الناجحون فى التواصل مع الآخرين، إن أفضل من يقومون بممارسة التواصل مع الآخرين تجدهم دائمًا يسألون غيرهم ماذا يمكنهم أن يبذلوا لإثراء علاقتهم بالآخرين يستفيدون منها.

ولقد تحدث « جون س. ماكسويل» فى كتابه "٢١ خصلة لا غنى للقائد عنها" عن الصفات الأساسية التى يجب أن يتحلى بها القائد، وما تناوله « ماكسويل » فى كتابه من إرشادات للقادة يهمنا نحن أيضًا فى مجال التواصل مع الآخرين، وفيما يلى بعض القواعد التى تناولها « ماكسويل » فى كتابه وأرى أنها مهمة جدًّا فيما يتعلق بالتواصل مع الآخرين واستشارتهم:

- **لا يكون تركيزك أبدًا على مرتبة الشخص ؛ بل اجعل كل تركيزك على الشخص نفسه.**
- **كن على دراية بما يحتاج إليه الآخرون ؛ واسألهم: "كيف لى أن أساعدكم؟".**

- إن إنجازاتك التى تحققها والشهرة التى تصل إليها والتقدير الذى تود الحصول عليه كلها لا تماثل فى الأهمية أن تحسن معاملة الآخرين.

كن حلقة الوصل التى يسعى غيرك للحصول عليها :

كما أن التواصل مع الآخرين يسعى لإيجاد علاقات مع الآخرين، فهو يسعى أيضًا لأن يكون الشخص نفسه الذى يمثل حلقة وصل للآخرين، فأثناء بحثك لنفسك عن معارف تستفيد منهم احرص على أن تكون أنت حلقة وصل لغيرك ممن يبحثون عن معارف يستفيدون منهم، وحين تبحث عمن ينصحك ويرشدك ويعاونك ويُعْلمك بما تجهله فعليك أن تسعى أن تنصح غيرك وتعاونه وترشده وتعلمه بما يجهل.

أنا أعلِّم غيري لأتعلم. روبرت فروست

هل أنت من هؤلاء الذين يظنون أنهم ليس لديهم أى شيء يمكن أن يقدموه لغيرهم؟ فكّر فى الأمر مليًّا، فهذا الصنف من الناس صار كثرة. دائمًا ما يكون لديك طرق تساعد بها غيرك؛ إلا أنك ربما لا تنتبه لها لأنها لا تشبه تلك الطرق التى يساعدك من خلالها الآخرون، فعلى سبيل المثال تجد الكثيرين من معارفك يساعدونك فى الحصول على عمل ما أو يجيبون عن أسئلتك التى توجهها إليهم؛ بينما تكون لديك أنت القدرة على مساعدة إنسان يبحث عن صديق.

ارفع رأسك!

حين تصير أنت حلقة الصلة لغيرك وحين يسعى الآخرون للتواصل معك – نعم معك أنت! – ستكون هناك أسباب عديدة أن يتقدم غيرك بالشكر لك، فساعتها يكون ما تبذله لهم من خدمات يرون أنه لا يقدر بمال، وحين تُعين غيرك بهذه الطريقة القيمة يكون من الطبيعى أنك ستنتظر شكر غيرك لك، سواء جاءك هذا الشكر شفهيًّا أو عن طريق رسالة بالبريد أو جاءك فى شكل مصافحة تصحبها ابتسامة، ستجد أن معظم من تعينهم فى مجال التواصل مع الآخرين واستشارتهم لا ينسون أن يشكروك، إلا أن هناك –

وللأسف – أناسًا ستساعدهم ثم تجدهم لا يشكرون صنيعك معهم، ورغم أنك ستساعد أناسًا ببذل النصيحة لهم وتفيدهم من خلال خبراتك ومعرفتك إلا أنهم سيمضون إلى حال سبيلهم دون أن ينطقوا بكلمة شكر واحدة، ومن الصعب أن يكون لك موقف معتدل من هؤلاء بعد أن تجد منهم ذلك الجفاء، ولكي لا تصاب بالإحباط من مثل هذه المواقف السلبية، وضع نصب عينيك المنافع التي تعود عليك من مساعدتك للآخرين وغض الطرف عن المساوئ، وأحيانا تكون أفضل وسيلة لتجنب ذلك أن تعطى دون أن تنتظر مقابلاً. فإن فعلت ذلك فأنت بالتأكيد قد فعلت الصواب واترك الخطأ لغيرك يرتكبه ولا تشغل به بالك، وعليك أن تظل تشكر الآخرين كما تحب أن يشكرك غيرك ، وأن تعبر عن امتنانك لهم كما تحب أن يعبر غيرك عن امتنانه لك.

حقيقة

حين تصبح على الضفة الأخرى من نهر التواصل مع الآخرين

خطوة بخطوة

إذا كانت قائمة معارفك لا تضم إلا خمسة أشخاص فقط فلا تيأس، فكما قلنا في الفصل الأول من هذا الكتاب إن التواصل مع الآخرين رحلة تستغرق العمر كله، فربما استغرقت قائمة معارفك وقتًا حتى تزداد طولاً.

تذكر

أن التواصل مع الآخرين رحلة تستغرق العمر كله، فربما استغرقت قائمة معارفك وقتا حتى تزداد طولاً.

لا تقلق فهناك أمور يمكنك أن تعملها اليوم كي تستفيد أكبر استفادة من معارفك الحاليين وسنستعرضها فيما يلي:

الترشيح :

معنى الترشيح أن نرسل شخصًا ما أو نوجهه إلى جهة ما أو مصدر معلومات معين. وحين تقوم بالتواصل مع الآخرين يمكنك أن تطلب من أحد المعارف الذين تتعامل معهم أن يرشح لك شخصًا تستمد منه المزيد من المعلومات أو يدلك على معارف آخرين لم تعرفهم، فعلى سبيل المثال فى إحدى تجارب التواصل مع الآخرين التى سمعت بها دار حوار بين من يقوم بالتواصل مع الآخرين واستشارتهم وبين أحد جراحى المخ والأعصاب حول مهنة جراحة المخ والأعصاب؛ إلا أن الأول لم يتلق إجابة عن كل الأسئلة التى أعدها لهذا اللقاء؛ وما كان هذا إلا أنه أثناء الحديث أبدى الأول اهتمامًا بالدور الذى يقوم به طبيب التخدير، وفى نهاية اللقاء طلب الأول من محدثه شيئًا بأدب فقال: "هل هناك شخص ترشحه لى سيادتكم حتى أتحدث معه؟ وهل تفضلت أن يكون ذلك الشخص طبيب تخدير؟"

التوصيات :

هى أن يوصى شخص تعرفه شخصًا آخر أن يعتنى بك، أو يسمح لك بمقابلته، وهذا من شأنه أن يفتح لك أبوابًا كان من الصعب فتحها قبل ذلك فى مجال التواصل مع الآخرين، ودعنا نستخدم المثال السابق؛ فلنفرض أن من كان يقوم بالتواصل مع الآخرين لم يتمكن من العثور على طبيب تخدير ليجرى معه حوارًا؛ حينها يمكن له أن يعود مرة أخرى إلى جراح المخ والأعصاب الذى حاوره من قبل ليطلب منه أن يوصى به أحد أطباء التخدير الذين يعرفهم بطريقة أو بأخرى حتى يسمح له بمقابلته والتحدث معه.

وتختلف التوصيات فيما بينها شكلاً وحجمًا، فبعضها غير رسمى للغاية وعادى جدًا مثل التى تكون بين جراح المخ والأعصاب وطبيب التخدير الذى يعرفه فى المثال المذكور، وبعضها يكون ذا طابع رسمى مثل التوصيات التى تساعدنا على القبول بالجامعة، والتوصيات الرسمية عادة ما تكون خطابًا مرسلاً إلى إحدى المدارس أو إلى شخص من المحتمل أن يصير يوما ما صاحب العمل الذى تعمل عنده وذلك من قِبَل أحد المدرسين أو أحد المدربين أو من قِبَل صاحب عمل سبق أن عملت لديه، وتتم بعض التوصيات عبر الهاتف مثل ما وقع لى شخصيًا حين قام أحد معارفى من ذوى العلاقات المهمة

بالاتصال هاتفيًا بأحد رجال السياسة ذوى الشأن ليطلب منه أن يضغط لى موعداً معه فى أجندة أعماله المليئة بالمواعيد، وفى معظم التوصيات التى تحتاج إليها سيكون عليك أن تبادر وتنسق نوع التوصية التى تحتاج إليها.

اربط هذا بذاك

الترشيح: هو عملية تحويل من قبل من تقابله الآن إلى جهة بديلة أو مصدر معلومات بديل.

التوصية: هى أن يوصي شخص تعرفه شخصًا آخر أن يعتنى بك أو يسمح لك بمقابلته.

التواصل مع الآخرين والبامبو

حتى مع وجود الترشيحات والتوصيات فإن البدء فى التواصل مع الآخرين يشبه البامبو كثيراً.

والبامبو نبات متعدد الاستعمالات ومتكيف للغاية مع البيئة التى ينمو بها، وينمو فى أماكن تتراوح فى ارتفاعها ما بين ما يكون فى مستوى سطح البحر وبين ما يكون ارتفاعه ١٣٠٠٠ قدم فوق سطح البحر. وكغيره من النباتات ينشأ البامبو وينمو من التربة، ولكن على خلاف غيره من النباتات يستغرق البامبو وقتًا ليبدأ، ربما ظلت سيقانه مدة طويلة على طول معين لا تتجاوزه، وبعض السيقان فقط هى التى تزداد طولا بمقدار بوصة واحدة أو بوصتين كل عام، ولكن ما إن تصير للبامبو جذور عميقة ضاربة فى الأرض ويثبت فى مكانه الذى زرع فيه حتي ينمو وكأنه صاروخ منطلق؛ فمن الممكن أن يبلغ هذا النمو عدة بوصات فى اليوم الواحد.

والتواصل مع الآخرين مثله كمثل نبات البامبو فى نموه يتطلب وقتًا

وجهداً، وكل الناس تقريباً يبدءون مشوارهم معه من نفس المكان (الأرض)، ومن يمارس التواصل مع الآخرين يظل يبنى ببطء قائمة اتصالاته ومعارفه، ويظل يقابل أناساً لم يقابلهم من قبل ويتم ذلك بالمعدل الذى يناسبهم، ثم "بوصة بوصة" أقصد اسماً اسماً تأخذ القائمة تطول شيئاً فشيئاً، ولن تكون قائمة اتصالاتك ومعارفك مجدية حتى تحتاج يوماً إلى اسم أو رقم هاتف فتجده عندك فى تلك القائمة، أو حين تجد نفسك فى المكان المناسب فى الوقت المناسب، وأفضل ما فى الأمر أن حياتك ستكون حياة تحس فيها بتحقيق الذات، إذ إنك حاولت جاهداً أن تتعلم ما تستطيع تعلمه بينما كنت تنشئ علاقات ذات أهمية.

يمكن أن يكون للتواصل مع الآخرين دور إيجابى فعال يؤثر فى حياتك تأثيراً بالغاً، وأثناء سعيك المستمر لمقابلة أناس لم تقابلهم من قبل اطرح عليهم الأسئلة التى تدور بذهنك واستمتع بالاتجاهات التى تتجه إليها خلال رحلة حياتك، وأنشئ علاقات وصلات، بل كن حلقة ربط لغيرك، وانتفع بالتجارب المثرية التى تمر بك. واجعل الابتسامة تعلو وجهك؛ وافتح عينيك دائما للطرق التى تؤثر فى الحياة.

أهم نقاط الفصل

- إن إنشاء علاقات حقيقية بينك وبين الآخرين ليس فقط جزءًا من التواصل مع الآخرين بل هو جزء من القيادة، وإن أفضل من يقوم بممارسة التواصل مع الآخرين دائمًا يسألون غيرهم ماذا يمكنهم أن يبذلوا لإثراء علاقتهم بالآخرين كما يستفيدون منها ؟
- كما أن الذى يتواصل مع غيره يسعى لأن يكون هو أيضًا صلة للآخرين. فأثناء بحثك لنفسك عن معارف تستفيد منهم احرص على أن تكون أنت صلة لغيرك ممن يبحثون عن معارف يستفيدون منهم، وحين تبحث عمن ينصحك ويرشدك ويعاونك ويُعْلِمك بما تجهله فعليك أن تسعى أن تنصح غيرك وتعاونه وترشده وتعلمه بما يجهل.
- يمكنك أن تستخدم الترشيحات والتوصيات لتزيد من عدد اتصالاتك ومعارفك، وعليك باستخدام ما لديك الآن من اتصالات ومعارف لتوسيع نطاق شبكة اتصالك.
- إن التواصل مع الآخرين يشبه كثيرًا نبات البامبو ؛ فربما استغرق وقتًا ليبدأ ولكن ما إن يثبت فى الأرض حتى ينطلق فى نموه!

ماذا يقول الخبراء؟

موقع www.madeforsuccess.com

وهو موقع أعده كريس وايدنر خصيصًا لمساعدة زائريه على أن يجعلوا حياتهم أكثر إنتاجا ومتعة، أوصيك أن تشترك فى نشرته الأسبوعية التى تأتيك عبر البريد الإلكترونى.

موقع www.larazielin.com

وهو موقع على شبكة الإنترنت تجد فيه الكثير من المعلومات عن التواصل مع الآخرين وعن كتابنا هذا، فإن كان لديك أى استفسارات فلك أن تراسلنى – أنا مؤلفة هذه الكتاب – عبر البريد الإلكترونى، وعنوانى هو: lara@larazielin.com وتعليقاتك ستكون محل ترحيب دائما، فى انتظار أن أسمع منكم أعزائى القراء.

معجم المصطلحات

الاتصال المباشر: هو التواصل مع الآخرين بهدف معين هو الحصول على وظيفة.

الاحترام: إظهار تقديرنا للآخرين وأننا نعرف لهم مكانتهم.

الاهتمام والميل: هو ميلك إلى أمر ما يستهويك.

التحفيز: هو الحث على القيام بفعل معين.

التدريب الوظيفي: هي فترة من التدريب يقوم به أحد طلاب المدارس، أو أحد خريجي الجامعات في أماكن مخصصة لممارسة الأعمال بأنفسهم.

الترشيح: هو أن يدلك شخص على شخص آخر تستمد منه معلومات تحتاج إليها.

التعرف على الوظائف عن قرب: هو أن تظل تتبع محترفًا أثناء عمله لمدة يوم أو بعض يوم للتعرف على مهنة معينة.

التعلم الوظيفي: هي فترة معينة تتعلم خلالها مهنة ما عن طريق العمل بها.

التواصل مع الآخرين بهدف الحصول على وظيفة: هو أحد أنواع التواصل مع الآخرين، والهدف منه إما أن يكون الحصول على وظيفة أو التحول إلى وظيفة أخرى.

التقدير: هو معرفة قدر من أمامك وأن يبدو ذلك على أقوالك له وأفعالك معه.

التوصية: هي أن يوصي شخص تعرفه شخصًا آخر بأن يساعدك أو يتيح لك أن تقابله.

الخبير: هو شخص له خبرة واسعة في مجال معين أو يتمتع بمهارة في

مجال ما.

خطاب التعريف: هو خطاب مكون من صفحة واحدة موجه لشخص من المحتمل أن تعمل لديه، تبرز فيه الوظيفة التى تريد الالتحاق بها، وما لديك من مؤهلات تجعلك أهلاً للحصول عليها.

الداعي: هو السبب وراء أمر معين.

الرابطة الضعيفة: إنسان صلتك به عادية جداً.

السيرة الذاتية: ورقة مكونة من ورقة واحدة تبرز خبراتك الوظيفية السابقة، والشهادات التعليمية التي حصلت عليها والمؤهلات التى تجعلك أهلاً للقيام بعمل ما.

صاحب المشروع الصغير: هو شخص يتبنى تحدياً لحل مشكلة ما أو شخص يفكر فى إنشاء مشروع صغير.

طاقم الخدمات المعاونة: هم الأشخاص الذين يساعدون فى القيام بأعباء الشركات اليومية كالسكرتيرة مثلاً.

العمل التطوعي: هو أن تقوم باختيارك بمهمة معينة بهدف مساعدة غيرك دون أن تطلب مقابلاً نظير ذلك.

قاعدة البيانات: هى مجموعة مرتبة من المعلومات.

المؤهلات: الكفاءة على القيام بعمل ما كوظيفة.

المحاسبة والمتابعة: فى إطار التواصل مع الآخرين معناها أن يحاسبك شخص آخر، ويتابعك فى سيرك فى مجال التواصل مع الآخرين، وهل نجحت فى تحقيق أهدافك فى ذلك أم لا.

المدرب: هو مرشد ثقة ذو خبرة.

المركز: هى مهنة الشخص أو وظيفته.

المسمى الوظيفي: هو اسم الوظيفة التى يشغلها شخص ما وتعبر عن

مسئولياته.

المسودة: هى ورقة تكتب فيها ما ستقوله خلال الاتصال الهاتفى مع شخص آخر.

معارف الحلقة الأولى: هم الأشخاص الذين تتواصل معهم ويكونون من أقرب الناس إليك كالوالدين مثلاً.

معارف الحلقة الثانية: هم أناس تعرفهم، ليس بينك وبينهم علاقة حميمة.

معارف الحلقة الثالثة: هم أناس تريد أن تتعرف عليهم لتضمهم إلى قائمة اتصالاتك ومعارفك.

المعارف والصلات: هم الأفراد الذين يكوّنون شبكة اتصالاتك.

المقابلة الاستيضاحية عن الوظائف وطبيعتها: هى محاورة مع شخص آخر يكون الهدف منها التعرف على أمر يثير اهتمامك، والمقصود هنا التعرف على طبيعة الوظائف.

المقابلة الشخصية: هى مقابلة تعقد بهدف التقدم لشغل وظيفة ما.

ملحقات التواصل مع الآخرين: هى أشياء إضافية تيسر التواصل مع غيرك مثل السيرة الذاتية والكارت الشخصى.

المهارات: القدرة على أداء عمل ما على نحو جيد.

مهنة: وظيفة المرء التى يعمل بها.

الموصلون: هم كل من يقوم بعمل حلقة وصل بين الناس بعضهم مع بعض بهدف التواصل والانتفاع.

موقف مرتب: وسط أعدّ للتواصل مع الآخرين بنجاح من خلال البحث والتفكير والتحضير.

نظام اللبس: وهو المعيار الذى يحكم ما يلبسه العاملون فى مكان ما، والمقصود هنا الشركات وما شابهها.



كيف تكوِّن شبكة من العلاقات والمعارف تسهم بشكل فعال فى معاونتك ومساندتك فى أمور حياتك؟

إن كتاب « كن فعالاً » يساعدك على اكتشاف الفرص المختلفة واستثمارها بمجرد التواصل مع الآخرين، والكتاب دليل مهم يوضح لك ويعرفك لماذا تتواصل مع الآخرين؟ وأين نتواصل معهم؟ وكيف نتغلب على المخاوف أو الخجل عند التواصل؟

ومن خلال القصص الواقعية، والخبرات المهمة يساعدك هذا الكتاب الرائع على توسيع آفاق تفكيرك وتخطيطك للمستقبل.

والكتاب يحتوى على نصائح عملية تشجع الشباب على التخطيط لأهدافهم، وبناء شبكة من العلاقات والمعارف تسهم فى الحصول على العمل المناسب كما تساعد على النجاح فى الحياة.

Lobster Press™
www.lobsterpress.com

سفير

ص. ب: ٤٢٥ الدقى - القاهرة ت: ٢٥٣٢٩٩٠٢ - ٠٠٢٠٢ فاكس: ٢٥٣٢٩٥٠٥ - ٠٠٢٠٢

Cairo, Egypt Tel: 00202- 25329902 - Fax : 00202- 25329505

Web Site: www.safeer.com.eg E-Mail: info @ Safeer.com.eg

6222002131610